

## THESIS / THÈSE

### MASTER EN SCIENCES INFORMATIQUES

#### Online dispute resolution

#### présentation du concept ODR à travers l'analyse de quatre plates-formes

Dinant, Olivier

*Award date:*  
2002

[Link to publication](#)

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Faculté Universitaire Notre-Dame de la Paix, Namur  
Institut d'Informatique  
Année Académique 2001-2002

## **ONLINE DISPUTE RESOLUTION :**

**Présentation du concept « ODR » à travers l'analyse de quatre plates-formes**

DINANT Olivier

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de Licencié en Informatique



## **Résumé**

Les plates-formes de résolution des conflits offrent une alternative rapide à des litiges commerciaux de petits montants qui peuvent survenir dans les transactions de commerce électronique. Elles sont conçues comme des plates-formes de médiation qui, en ligne, permettent aux parties d'exposer leurs plaintes à un médiateur de leur choix. Différents prototypes existent actuellement, surtout en Amérique du Nord.

Ce mémoire définit, tout d'abord, la notion de modes alternatifs de résolution de conflits. Ensuite, il définit les fonctionnalités et étapes d'un processus de résolution en ligne. Enfin, il établit une comparaison argumentée de quelques-unes de ces plates-formes tant au point de leur convivialité, que de leur accessibilité ou encore la sécurité qui supporte ces systèmes.

Mots-Clés : Mode Alternatif de Résolution de Conflit (MARC), Alternative Dispute Resolution (ADR), Online Dispute Resolution (ODR), Négociation, Médiation, plate-forme ODR.

## **Summary**

In order to correct commercial lawsuit in the commercial electronic exchanges. The online dispute resolution (ODR) providers propose a rapid alternative. They are create like platform of mediation, online, allow the both parties to explain their complaints with a mediator of their choice. Currently different prototypes exist especially in North America.

First of all, the dissertation define the notion of online dispute resolution. Afterwards, the paper define operations and stages of a online resolution process. Finally, the coursework draw up a comparison argumented which a few platforms point of view conviviality, accessibility or the security who support these systems.

Keywords : Alternative Dispute Resolution (ADR), Online Dispute Resolution (ODR), Negociation, Mediation, Arbitration, ODR platform.



*Je tiens à remercier, pour leur disponibilité, toutes les personnes ayant eu réponse à mes questions et plus particulièrement, Graham Ross (« The ClaimRoom ») et Colin Rule (« Online Resolution »).*

*Je remercie également Laurence Hennuy et Claire Lobet pour le suivi du mémoire et leur aide à la conception de celui-ci.*



<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>11</b>
<b>CHAPITRE 1 : COMMERCE ELECTRONIQUE ET CONFLITS .....</b>	<b>13</b>
1.1 TYPES DE COMMERCE ELECTRONIQUE .....	13
1.2 TYPES DE BIENS VENDUS DANS LE B2C .....	14
1.3 LES CONFLITS B2C.....	15
1.3.1 Les conflits B2C au niveau de l'Internet.....	15
1.3.2 Les possibilités de rassurer le cyberconsommateur.....	16
1.3.3 Action possible du cyberconsommateur à l'encontre du site marchand.....	18
<b>CHAPITRE 2 : LES MODES ALTERNATIFS DE RESOLUTION DE CONFLITS....</b>	<b>20</b>
2.1 HISTORIQUE DES ADRs.....	21
2.2 APERÇU DES « ADR » UTILISES AUJOURD'HUI DANS LES RAPPORTS B2C .....	21
2.2.1 Sans intervention d'un tiers totalement extérieur au conflit.....	21
2.2.2 Avec l'intervention d'un tiers extérieur à l'entreprise.....	22
2.3 LA MEDIATION PHYSIQUE .....	24
2.3.1 Principe .....	24
2.3.2 Fonctionnement.....	24
2.3.3 A quels litiges est-ce destiné ?.....	25
2.4 LA MEDIATION EN LIGNE .....	25
2.4.1 Principe .....	25
2.4.2 Fonctionnement.....	26
2.4.3 A quels litiges est-ce destiné?.....	27
2.5 AVANTAGES ET INCONVENIENTS GENERAUX DE LA MEDIATION .....	28
2.6 AVANTAGES DE LA MEDIATION EN LIGNE PAR RAPPORT A LA MEDIATION PHYSIQUE.....	29
2.7 DESAVANTAGES DE LA MEDIATION EN LIGNE PAR RAPPORT A LA MEDIATION PHYSIQUE. ....	29
<b>CHAPITRE 3 : PLATE-FORME ODR SUR LE NET .....</b>	<b>31</b>
3.1 RECOMMANDATION DE LA COMMISSION ( 4 AVRIL 2001) .....	31
3.2 FONCTIONNALITES DE BASE.....	34
3.2.1 Inscription et Identification du plaignant.....	35
3.2.2 Information sur la manière dont la procédure va se dérouler.....	35
3.2.3 Déposition de la plainte .....	35
3.2.4 Réception de la demande de médiation par l'autre partie.....	36
3.2.5 Création d'une page sécurisée consacrée au litige .....	36
3.2.6 Choix du médiateur .....	36
3.2.7 Déroulement de la médiation et gestion de la plainte.....	37
3.2.8 Rédaction d'une entente .....	37
3.3 INTERFACE DE L'UTILISATEUR.....	37
3.4 FINANCEMENT ET INDEPENDANCE DE LA PLATE-FORME .....	42
3.5 SECURITE.....	44
3.5.1 Protection des e-mails.....	44
3.5.2 Protection des communications internet .....	46
3.5.3 Protection des données stockées .....	46
3.6 QUESTIONNAIRE D'EVALUATION .....	47
3.6.1 Informations générales.....	47
3.6.2 Accessibilité.....	47



3.6.3 Indépendance et impartialité.....	48
3.6.4 Transparence.....	48
3.6.5 Efficacité.....	48
3.6.6 Sécurité et confidentialité.....	48
3.6.7 Utilisabilité de l'environnement de résolution.....	49
<b>CHAPITRE 4 : ETUDE DE DIFFERENTES PLATES-FORMES .....</b>	<b>50</b>
4.1 ECODIR .....	52
4.1.1 Descriptif.....	53
4.1.2 Procédure .....	53
4.1.3 Analyse générale .....	54
4.1.4 Analyse de l'environnement de résolution .....	57
4.2 SQUARE TRADE .....	61
4.2.1 Descriptif.....	62
4.2.2 Procédure .....	62
4.2.3 Analyse générale .....	63
4.2.4 Analyse de l'environnement de résolution .....	67
4.3 ONLINE RESOLUTION .....	73
4.3.1 Descriptif.....	74
4.3.2 Procédure .....	74
4.3.3 Analyse générale .....	75
4.3.4 Analyse de l'environnement de résolution .....	78
4.4 THE CLAIM ROOM.....	83
4.4.1 Descriptif.....	84
4.4.2 Procédure .....	84
4.4.3 Analyse générale .....	86
4.4.4 Analyse de l'environnement de résolution .....	88
<b>CHAPITRE 5 : ANALYSE COMPARATIVE.....</b>	<b>93</b>
5.1 COMPARAISON GENERALE .....	93
5.1.1 Informations générales.....	93
5.1.2 Accessibilité.....	96
5.1.3 Indépendance et impartialité.....	96
5.1.4 Transparence.....	97
5.1.5 Efficacité.....	98
5.1.6 Sécurité et confidentialité.....	99
5.2 COMPARAISON DES ENVIRONNEMENTS DE RESOLUTION .....	99
5.2.1 Grille comparative évaluant l'environnement de résolution .....	100
5.2.2 Constatations.....	101
5.2.3 Conclusion.....	101
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>103</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>104</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>110</b>
<b>ANNEXE 3 .....</b>	<b>111</b>

<b>ANNEXE 4 .....</b>	<b>112</b>
<b>ANNEXE 5 .....</b>	<b>113</b>
<b>ANNEXE 6 .....</b>	<b>114</b>
<b>ANNEXE 7 .....</b>	<b>115</b>

## **Glossaire**

**Alternative Dispute Resolution (ADR) :** Voir Mode Alternatif de résolution de conflits.

**Arbitrage :** Forme la plus contraignante de MARC par laquelle les parties concernées conviennent de soumettre leur litige à une personne jouant le rôle de l'arbitre. Celui-ci est généralement désigné par les parties. Sur la base des exposés des parties, ce dernier rend une sentence qui est obligatoire et définitive.

**Case Page :** Page créée par une plate-forme ODR et qui est entièrement consacrée à un conflit. Cette page est sécurisée de telle manière que seuls, les parties impliquées et le médiateur assigné puissent y accéder.

**Médiation :** Méthode de négociation menée par les parties, basée sur la présence active d'un tiers, le médiateur, personne neutre qui les assiste et les conduit à trouver une solution.

**Mode Alternatif de Résolution de Conflits (MARC) :** Technique, s'inscrivant dans une tendance de recours plus souple et surtout plus rapide de règlement de différends. La technique de MARC offre une alternative économique et fiable de règlement de petits litiges. Elle peut se substituer utilement à de longues et coûteuses actions en justice. Le MARC revêt principalement trois formes : la négociation, la médiation et l'arbitrage.

**Négociation :** Processus par lequel deux ou plusieurs parties interagissent dans le but d'atteindre une position acceptable au regard de leur divergence.

**Online Dispute Resolution (ODR) :** Mode alternatif de résolution de conflits dont le processus de résolution s'effectue entièrement en ligne, c'est-à-dire via internet.

**Plate-forme ODR :** Site internet offrant, comme services, des modes alternatifs de résolution en ligne de conflits.

## **Introduction**

Grâce à l'internet, le monde du commerce électronique se présente aujourd'hui sous un nouveau jour. L'essor d'internet, ces dernières années, a donné un nouveau souffle aux modes de communications et d'interactions entre les gens et les entreprises. Cette implication de plus en plus grande d'internet dans les mœurs et coutumes des êtres humains a engendré une nouvelle manière de faire du commerce à savoir le commerce électronique.

Comme tout type de commerce, le commerce électronique engendre des litiges opposant un client à un vendeur. A côté de la solution consistant à aller en justice, s'offre, depuis quelques années, une nouvelle alternative appelée Modes Alternatifs de Résolution de litiges (MARC) ou Alternative Dispute Resolution (ADR). Au niveau du commerce électronique, cette alternative se présente sous la forme de plates-formes en ligne de résolution de conflits qui offrent, comme service, la négociation, la médiation ou encore l'arbitrage. Ces plates-formes sont intéressantes car, contrairement à un appel en justice qui a comme caractéristique d'être long et coûteux, les plates-formes de résolution de conflits permettent une solution rapide et peu coûteuse. Par ailleurs, le recours à ce type de plate-forme permet d'éviter des problèmes liés au caractère transfrontalier d'une transaction électronique effectuée sur Internet.

Dans notre cas, nous allons nous intéresser aux plates-formes offrant une alternative rapide à des litiges B2C de faibles montants et plus particulièrement, celles qui offrent comme service, la médiation en ligne. Après avoir évoquer le commerce électronique et les types de conflits qu'il peut engendrer, nous évoquerons les modes alternatifs de résolution de conflits et plus particulièrement, la médiation en ligne ainsi que les avantages et inconvénients qu'elle peut avoir par rapport à la médiation dite normale. Par la suite, nous parlerons des caractéristiques que se doit de respecter une plate-forme de résolution en ligne, ce qui débouchera finalement sur un questionnaire d'évaluation permettant de faire une analyse de performances de différentes plates-formes et d'en tirer les conclusions requises, objectif final de ce travail.

L'outil de recherche principal de ce mémoire fut l'utilisation d'internet à partir duquel proviennent la majorité des sources qui ont permis d'argumenter les différentes idées mises en avant.

La rédaction de ce mémoire peut être scindée en deux parties. Une première où il a fallu élaborer un questionnaire d'évaluation, celui-ci se basant sur les caractéristiques d'une plate-forme en ligne et une deuxième où l'analyse de performances de quelques plates-formes a été réalisée.

# **CHAPITRE 1 : Commerce électronique et conflits**

A l'image d'un centre commercial ouvert jour et nuit, Internet propose des milliers de biens et services allant de voitures neuves aux billets d'avions. Toute personne ayant accès à Internet peut acheter des produits dans le cyberspace. Au lieu de consulter un catalogue imprimé, il regarde son écran d'ordinateur.

Outre le fait de permettre une accessibilité 24h/24h, le commerce via Internet offre d'autres atouts aux clients potentiels. D'abord, il permet de comparer les produits et d'effectuer ses achats à sa convenance. Par ailleurs, étant donné qu'Internet donne accès au monde entier, le marché est beaucoup plus large et offre donc une gamme plus complète de produits. Enfin, grâce à de nombreux renseignements et liens pertinents vers d'autres sites, le client peut prendre des décisions éclairées.

## **1.1 Types de commerce électronique**

L'e-commerce peut être scindé en trois grandes familles suivant les parties impliquées dans la transaction :

- **Business to Consumer (B2C)** : Il s'agit du terme générique international traitant d'affaires électroniques entre les entreprises et les consommateurs. Cette approche ressemble au commerce traditionnel, c'est-à-dire qu'elle se définit par une relation entre une entreprise et un consommateur mais dans un cadre virtuel. Un exemple probant de site B2C est le site « Amazon » qui fournit bon nombre de livre, DVD ou encore logiciels.
- **Business to Business (B2B)** : Le B2B correspond au commerce électronique interentreprises et constitue actuellement l'essentiel du volume des échanges commerciaux sur Internet. Cela s'explique par le fait que les entreprises sont plus confiantes que les consommateurs quant à l'utilisation d'Internet à des fins commerciales. Un bon exemple est l'échange entre une industrie et un manufacturier où l'industrie peut commander quotidiennement les matériaux nécessaires à la production des biens la veille de la production sur la chaîne de montage.

Les principaux avantages du B2B sont qu'il permet, d'une part, de grouper les commandes et d'autre part, de bénéficier de tarifs privilégiés ou de réductions sur les quantités.

- **Business to Administration (B2A) :** Le B2A désigne les transactions entre une entreprise et une administration. Par exemple, la transmission d'une déclaration de revenus vers un ministère.

## 1.2 Types de biens vendus dans le B2C<sup>1</sup>

Si, en théorie, tout peut se vendre en ligne, certains services ou produits s'y prêtent plus que d'autres. Ainsi, les produits conçus sur mesure peuvent nécessiter que le client intervienne dans la définition des spécifications ou bien qu'il communique avec le fabricant avant la production du bien. Dans ce cas, la transaction pourrait s'amorcer par une visite sur Internet, mais elle ne pourrait pas être complétée sans une rencontre réelle entre les parties<sup>2</sup>.

D'autres produits nécessitent une expérience sensorielle, ce qui peut empêcher leur vente en ligne, du moins lors du premier achat, quand le client ne connaît pas personnellement le produit. C'est le cas, entre autres, d'un instrument de musique, d'un voilier ou d'une voiture. Avant d'effectuer l'achat en ligne, le client devra alors se rendre chez un marchand pour faire l'essai des produits désirés.

Certains produits ont des prix trop élevés pour se prêter aisément à la vente en ligne. Cependant, les acheteurs éventuels pourront quand même recourir à Internet pour effectuer des comparaisons et déterminer les meilleurs fournisseurs, ce qui peut inciter ces derniers à avoir une présence en ligne, sans que leur site permette la transaction.

Au contraire, certains types de produits sont particulièrement bien adaptés à la vente électronique et leur caractère numérisable peut inciter à développer les transactions en ligne. Pensons par exemple au logiciel, à la musique, aux billets de spectacles, aux réservations d'hôtel, aux journaux, aux vols d'avions et autres forfaits de voyages. Toutes les informations relatives aux transactions portant sur ces produits peuvent être transmises par Internet et, dans plusieurs cas, le produit lui-même peut être téléchargé.

---

<sup>1</sup> Ce paragraphe est tiré de la source suivante : L.Bégin et H.Boisvert, Commerce électronique : l'environnement externe de l'entreprise, *CMA Management*, p 18-19 , avril 2002, disponible sur : [http://www.managementmag.com/french/2002\\_04/article1.pdf](http://www.managementmag.com/french/2002_04/article1.pdf) (date d'accès : mai 2002)

<sup>2</sup> Il est à noter que certaines entreprises, comme Dell, prennent en compte les attentes de chaque client et ce via leur site. Cela conduit à la définition d'un produit unique

Pour les produits non-numérisables, mais standardisés, dont les clients ont une expérience antérieure suffisante pour qu'il n'y ait pas lieu d'en faire l'essai ou bien pour des produits d'usage courant, le commerce électronique peut représenter une occasion intéressante d'élargir le marché, surtout si le prix du produit est relativement peu élevé, ce qui atténue le risque lié à l'utilisation d'internet.

Bien entendu, d'autres aspects sont à prendre en compte. Les produits périssables ou dangereux, les articles de grandes tailles ou très lourds posent des difficultés particulières lors de leur livraison. Dans ces cas particuliers, l'entreprise devra peut-être limiter le territoire couvert ou diriger les internautes vers ses distributeurs. Au contraire, s'il s'agit de produits de petite taille, de faible poids, de marchandises non périssables, d'utilisation courante, comme des livres, des CD ou des produits de beauté, la livraison par la poste ou par service de messagerie rendra les ventes en ligne plus intéressantes.

### **1.3 Les conflits B2C**

Depuis la naissance du commerce, les litiges opposant un client à un vendeur existent. Ceux-ci sont la conséquence de l'insatisfaction du client par rapport au produit/service qu'il a acheté. Pour éliminer ce sentiment d'insatisfaction, diverses possibilités s'offrent au client. Celui-ci peut tenter de trouver un accord à l'amiable directement avec l'entreprise ou, dans le cas où il n'y aurait pas d'accord, il peut avoir recours à un médiateur ou encore à la justice en portant plainte contre l'entreprise.

#### **1.3.1 Les conflits B2C au niveau de l'Internet**

Le commerce électronique n'a pas pu éviter ce problème de conflits et on retrouve donc des internautes insatisfaits de leurs achats. Cela peut aller de la réception d'un livre dans un mauvais état à la fourniture d'un logiciel ne répondant pas aux fonctionnalités vantées par le site marchand en passant par un usage abusif du compte bancaire d'un client.

La plupart des différends de consommation en matière de commerce électronique sont caractérisés par deux éléments importants. D'une part, ceux-ci portent souvent sur de **faibles montants**. Une étude du Cabinet Jupiter Communications a ainsi souligné qu'un pourcentage



croissant des transactions réalisées sur l'Internet ne dépassait pas un montant de 10\$US<sup>3</sup>. Dès lors, ces conflits se caractérisent par une disproportion entre l'enjeu économique du différend et le coût et la durée que pourrait prendre un règlement judiciaire.

D'autre part, la situation n'est pas tout à fait identique à un litige généré dans une transaction commerciale dite normale. En effet, par rapport à cette dernière où vendeur et acheteur résident, la plupart du temps, dans le même pays, une transaction faite sur Internet introduit souvent un nouveau paramètre : **le caractère transfrontalier de l'Internet**.

L'hypertextualisation facilitant un phénomène de zapping, les acteurs du Net visitent des sites établis dans différentes zones géographiques sans s'apercevoir nécessairement de ce voyage virtuel<sup>4</sup>. Et cela change tout, car en cas de litige, le client peut se retrouver physiquement à des milliers de kilomètres de son vendeur. A l'extrême, il arrive aussi parfois qu'un vendeur disparaisse totalement de la circulation impliquant une réaction impossible du client.

Face à ce risque, le client se montre assez prudent et ne fait dès lors pas encore entièrement confiance au commerce électronique. Diverses questions peuvent se poser. Premièrement, comment les sites marchands peuvent-ils rassurer les cyberconsommateurs ? Deuxièmement, en cas de conflit, quelles sont les actions que le cyberconsommateur peut entreprendre pour s'assurer de l'effectivité de ses droits.

Pour terminer, il est à noter qu'il est très difficile d'obtenir des statistiques plus ou moins exactes sur les conflits générés sur Internet, compte tenu du fait que ceux-ci sont la plupart du temps gérés dans la confidentialité afin d'éviter toute contre-publicité.

### 1.3.2 Les possibilités de rassurer le cyberconsommateur<sup>5</sup>

Afin de générer la confiance du cyberconsommateur, certains sites commerciaux offrent, indépendamment du respect des exigences légales, des services qui sont de nature à apporter un niveau de protection supérieur au cyberconsommateur. Ils peuvent par exemple :

- Adhérer à un code de conduite.

---

<sup>3</sup> Voir « Modes alternatifs de règlements des litiges », disponible sur : <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-J7-3> (date d'accès : janvier 2002)

<sup>4</sup> Voir TILMAN, Vincent, « Arbitrage et nouvelles technologies : Alternative Cyberdispute Resolution », 1999, p 49, disponible sur : <http://www.droit.fundp.ac.be/textes/ADR.pdf> (date d'accès : avril 2002)

<sup>5</sup> Le contenu de ce paragraphe est issu de : « Les plus offerts par les vendeurs », [http://mineco.fgov.be/information\\_society/consumers/consumers\\_internetguide/Userguide\\_fr-06.htm](http://mineco.fgov.be/information_society/consumers/consumers_internetguide/Userguide_fr-06.htm) (date d'accès : janvier 2002)

- Participer à une initiative de labellisation.
- Offrir un mode alternatif de règlement des litiges.

### ***Adhérer à un code de conduite***

Les codes de conduite sont un ensemble d'engagements pris de façon volontaire et en l'absence de contraintes légales. Des entreprises, des associations et d'autres organismes s'engagent ainsi à influencer ou à réglementer les pratiques commerciales pour leur propre bien et pour celui de leur collectivité.

### ***Participer à une initiative de labellisation***

La labellisation est une technique qui consiste à afficher un label ou une étiquette sur un site Internet afin de mettre en évidence l'engagement de ce site à respecter certains critères. Elle a pour but de donner une meilleure visibilité à un site Internet et aux pratiques que ce site applique dans ses relations avec ses clients. Elle présente un argument commercial visant à faire mieux vendre les produits et services offerts par le site.

### ***Offrir un mode alternatif de règlement de litiges***

En plus de l'adhésion à un code de conduite ou à une initiative de labellisation, le site peut proposer un mécanisme alternatif de résolution de litiges (« MARC »). Deux solutions s'offrent au site:

- Soit il propose, en interne, de régler les plaintes qui lui parviennent en offrant une « hotline » pour que les consommateurs puissent adresser leurs plaintes. Dans ce cas, il s'engage à régler le différend avec le client.
- Soit il a recours à un organisme tiers chargé de résoudre les conflits en ligne.

Cette deuxième solution offre plus de garanties puisqu'un tiers neutre intervient dans la résolution du litige entre le vendeur et l'acheteur.

### **1.3.3 Action possible du cyberconsommateur à l'encontre du site marchand**

Lors d'un conflit, plusieurs possibilités s'offrent aux cyberconsommateurs pour faire valoir ses droits. Outre tenter de trouver un accord à l'amiable, le client peut soit intenter une action en justice, soit avoir recours à un mode alternatif de règlement de litiges.

#### ***Recours à la justice***

Pour faire valoir ses droits, le consommateur peut introduire une action en justice contre un site marchand mais cette possibilité n'est pas la solution la plus adéquate au niveau du commerce électronique. En effet, plusieurs facteurs ne plaident pas en faveur d'un recours en justice.

Tout d'abord, le délai entre l'introduction de l'action et le jugement est parfois très long de sorte que, lorsqu'elle tombe, la sanction n'a plus aucun intérêt. Ensuite, la somme d'argent impliquée dans le conflit ne vaut pas la peine d'avoir recours à la justice. En effet, même en cas de victoire, les frais nécessaires au recours (frais d'avocat,...) ne seraient pas couverts et le client devrait déboursier de l'argent, quoi qu'il arrive. Enfin, le commerce électronique est international. Le client et le vendeur peuvent se trouver dans deux pays différents ayant deux législations différentes en matière de commerce. Quelle législation doit-on alors adopter pour régler le conflit ?

Néanmoins, un recours à la justice peut s'avérer judicieux lorsque le conflit implique une somme d'argent considérable ou qu'aucune autre alternative n'est possible.

#### ***Mode alternatif de règlement de litiges (MARC)***

Le recours au tribunal n'est pas la seule solution pour le consommateur. En effet, le mode alternatif de règlement de litiges est un type de résolution de litiges permettant d'éviter les recours en justice. Il s'agit en fait d'un mode de solution des litiges dans lequel les parties cherchent à s'entendre, avec ou sans l'aide d'un tiers, sur la solution de leur différend ou désignent d'un commun accord un tiers pour le trancher. Nous en parlons plus amplement dans le chapitre 2.

Tenant compte des caractéristiques des conflits B2C, il apparaît clairement qu'un recours en justice peut s'avérer long et coûteux. La médiation semble, dès lors, être le mode alternatif de résolution de litige le plus recommandé pour résoudre ce genre de conflits. En effet, celle-ci possède comme avantage d'avoir une plus grande rapidité dans le traitement des litiges et un coût inférieur à celui d'une action à justice. Par ailleurs, lorsqu'il s'agit d'un litige transfrontalier, la médiation permet de contourner les difficultés liées aux régimes juridiques des pays concernés.

## **CHAPITRE 2 : Les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits**

« *Mieux vaut un bon accord qu'un mauvais procès* »<sup>6</sup> : le recours au tribunal n'est pas la seule solution offerte au consommateur pour résoudre un litige. En effet, il peut avoir recours aux modes alternatifs de résolution des conflits et ainsi éviter une action en justice. Le terme *alternatif* est généralement entendu par rapport au recours à la justice traditionnelle. Cependant, les modes dit alternatifs ne se substituent pas à un règlement judiciaire même si leur succès permet d'éviter le procès. Il n'empêche que dans les litiges entre des consommateurs et une entreprise, qui peut être localisée dans un autre pays, le recours à ces modes alternatifs est encouragé.

Les expressions « MARC » (Mode Alternatif de Résolution des Conflits) ou « ADR » (Alternative Dispute Resolution) englobent tous ces modes alternatifs comme la médiation ou l'arbitrage.

La médiation<sup>7</sup> est un mode alternatif de résolution des conflits qui fait appel à un principe d'intervention d'un tiers neutre (le médiateur) afin que les parties parviennent à une solution librement consentie. L'arbitrage<sup>8</sup> adopte le même principe mais à une nature plus contraignante car le tiers neutre (l'arbitre) statuant sur l'entente des parties, rendra, lui-même, une sentence obligatoire et définitive.

**Par la suite, nous n'utiliserons plus que le terme « ADR » pour évoquer ce mode alternatif.**

Les conflits dans les rapports entre consommateurs et entreprises sont pour un certain nombre d'entre eux résolus par le recours à divers modes alternatifs.

Après un bref historique sur les ADRs, nous présenterons les différents modes existants et ensuite, nous analyserons et comparerons la médiation physique et la médiation en ligne.

---

<sup>6</sup> Voir « NORCOMEX, Infos juridiques, les litiges », disponible sur : <http://www.norcomex.com/francais/d2/d21/litiges.htm> (date d'accès : août 2002)

<sup>7</sup> Cette définition est issue du lien suivant : <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-J7-2> (date d'accès : décembre 2001)

<sup>8</sup> Idem

## **2.1 Historique des ADRs**

S'inscrivant dans une tendance de recours à des modes plus souples et surtout plus rapides de règlement de différends, la technique de l'ADR offre aux entreprises et consommateurs, une voie économique et fiable de règlements de petits conflits.

Née dans les années 70<sup>9</sup> aux Etats-Unis, l'ADR a pris une place de choix dans la littérature américaine avant de connaître aujourd'hui un succès grandissant en Europe. Cette croissance est principalement due au développement des sites de commerce électronique car, étant donné la multitude de conflits virtuels mais bien réels, des projets de résolution de conflits par des alternatives aux procédures judiciaires ont vu le jour sur le Net.

## **2.2 Aperçu des « ADR » utilisés aujourd'hui dans les rapports B2C**

La présentation, qui suit, s'appuie sur le rapport rédigé dans le cadre de l'étude de faisabilité du projet ECODIR<sup>10</sup> et consiste à élaborer une typologie des différents modes actuellement utilisés. Nous distinguerons ceux-ci suivant qu'ils ont l'occasion ou non de faire intervenir un tiers totalement extérieur au conflit.

### **2.2.1 Sans intervention d'un tiers totalement extérieur au conflit**

On peut scinder cet ensemble en trois types de modes alternatifs : le règlement à l'amiable entre le client et l'entreprise, la négociation au sein d'une structure interne à l'entreprise et la médiation institutionnelle intra-entreprise.

#### **a) Recherche d'un règlement amiable entre le client et l'entreprise**

Il ne s'agit pas d'une procédure en tant que tel mais d'un essai de traitement en interne du conflit opposant un service de l'entreprise à un consommateur mécontent. On notera dans certains cas, l'intervention d'un nouvel agent de l'entreprise (hiérarchiquement

---

<sup>9</sup> Voir TILMAN, Vincent, « Arbitrage et nouvelles technologies : Alternative cyberdispute resolution », 1999 , p 49, disponible sur : <http://www.droit.fundp.ac.be/textes/ADR.pdf> (date d'accès : avril 2002)

<sup>10</sup> Voir DE LAMBERTERIE, Isabelle, AMBLARD, Philippe, PIPET, Béatrice, « le online dans le règlements extrajudiciaire des conflits, étude de faisabilité, Projet Ecodir, Rapport intermédiaire du work package 1 », p2-5, février 2001

plus élevé) qui intervient pour reprendre à son compte l'essai de règlement amiable au conflit opposant le client et son subordonné

**b) Essai de négociation avec une structure interne à l'entreprise qui est distincte de celle liée au conflit.**

*« Processus par lequel deux ou plusieurs parties interagissent dans le but d'atteindre une position acceptable au regard de leur divergence. »<sup>11</sup>*

La structure interne a pour vocation de traiter des conflits opposant l'entreprise et ses clients. Il peut s'agir d'un « service consommateur ».

**c) Médiation institutionnelle à l'intérieur de l'entreprise**

L'entreprise propose pour régler le conflit non pas une structure mais le recours à une personne qui tout en étant à l'intérieur de l'institution est totalement indépendante par rapport aux différents services à l'entreprise. Cette personne est, en général, rattachée à la direction générale. Elle joue le rôle de médiateur au sens classique du terme à savoir en toute indépendance par rapport aux intérêts de l'entreprise. A titre d'exemple, on peut citer le médiateur de la Poste, la SNCF,...

## **2.2.2 Avec l'intervention d'un tiers extérieur à l'entreprise**

La présentation qui suit n'est pas exhaustive. Elle met en avant quelques cas revenant régulièrement. Ces modes alternatifs, sont spécifiques à certains types de conflits et dépendent également de la démarche du demandeur. Suivant le mode alternatif, les issues et les suites du conflit sont différentes (ex : la médiation et sa procédure non-contraignante par rapport à l'arbitrage et sa procédure contraignante).

**a) L'ombudsman<sup>12</sup>**

Il s'agit d'un terme suédois qui signifie « Celui qui parle au nom d'autrui ». Un ombudsman est une personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé (leur désignation est du ressort de l'autorité dont l'organisme,

---

<sup>11</sup> Définition issue de l' *Encyclopedia Universalis*.

<sup>12</sup> Cette définition provient des liens suivant : <http://www.ombudsman.post.be/fr/feedback/faq.html> (date d'accès : août 2002) et [http://www.ombudsmanforum.ca/whatis\\_f.asp](http://www.ombudsmanforum.ca/whatis_f.asp) (date d'accès : août 2002)

l'entreprise ou le secteur dépendent). Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème.

#### **b) Conciliation<sup>13</sup>**

Mode de règlement à l'amiable de certains litiges exercé soit directement par un juge, soit par un conciliateur de justice. La conciliation peut intervenir en dehors de tout procès ou en cours d'une procédure judiciaire déjà engagée. Elle vise à rechercher un compromis tout en respectant les intérêts de chacun.

#### **c) Médiation**

La médiation<sup>14</sup> est une méthode de négociation menée par les parties, basée sur la présence active d'un tiers, le médiateur, personne neutre qui les assiste et les conduit à trouver une solution. Le médiateur est nommé par le juge et payé par les parties.

Il est à noter que la médiation est, avant tout, une procédure **non-contraignante**. Cela veut dire que, même si les parties ont convenu d'y soumettre leur litige, rien ne les oblige à continuer après la première réunion. En ce sens, les parties restent toujours maîtresses de la procédure dont la poursuite est à tout moment subordonnée à leur consentement. On ne peut imposer une solution aux parties : pour qu'un accord soit conclu, il faut que celles-ci l'acceptent de plein gré<sup>15</sup>.

#### **d) Arbitrage<sup>16</sup>**

Il s'agit de la forme la plus contraignante de règlement alternatif des litiges, par laquelle les parties concernées conviennent de soumettre leur litige à une personne jouant le rôle d'arbitre. Celui-ci est généralement désigné par les parties. Sur la base des exposés des parties, ce dernier rend une sentence qui est **obligatoire** et **définitive**. Cependant, pour être revêtue de la force exécutoire, la sentence arbitrale doit recevoir une homologation de juge étatique.

---

<sup>13</sup> Cette définition provient du lien suivant : <http://www.justice.gouv.fr/motscles/mcc33.htm> (date d'accès : août 2002)

<sup>14</sup> Cette définition provient du lien suivant : <http://perso.wanadoo.fr/antoine.catta/page3.html> (date d'accès : décembre 2001)

<sup>15</sup> Voir OMPI, guide de la médiation, <http://arbiter.wipo.int/mediation/mediation-guide/index-fr.html> (date d'accès : août 2002)

<sup>16</sup> Cette définition est issue du lien suivant : <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-J7-2> (date d'accès : décembre 2001)



## 2.3 La médiation physique

### 2.3.1 Principe

La médiation est basée sur l'activité d'une tierce personne, étrangère au conflit. Cette activité représente la caractéristique principale de la médiation : il s'agit d'une procédure pendant laquelle une partie tiers aide les parties concernées à atteindre un accord pour résoudre le conflit. Bien que le médiateur, n'ayant aucun pouvoir de décision, n'impose jamais de solution, son degré d'intervention peut varier de manière significative. Cela va d'une médiation dite « pure » où le médiateur intervient le moins possible, à une médiation dite « musclée » où le médiateur essaie de forcer les différentes parties à trouver un accord.

D'un côté, on trouve donc un médiateur dit « accoucheur »<sup>17</sup> qui n'exprime pas son opinion et qui ne recommande pas de solution. Il n'est là que pour faciliter la communication et les échanges entre les parties. Cette stratégie incite les parties à trouver elles-mêmes une solution qui mettra fin au conflit.

D'un autre côté, on trouve un médiateur dit « aviseur »<sup>18</sup> où celui-ci éclaire le consommateur sur ses droits et l'entreprise sur ses devoirs (ou réciproquement). Cette stratégie est appelée « Deal-making » : le médiateur explique aux différentes parties une solution acceptable et ensuite tente de persuader celles-ci de l'adopter. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser les propositions du médiateur.

### 2.3.2 Fonctionnement<sup>19</sup>

La médiation physique est généralement organisée selon trois grandes étapes : une étape d'introduction, où toutes les parties, le médiateur et peut-être les experts et psychologues sont présents. Durant cette étape, les parties présentent leur vue des faits et le médiateur résume les différents problèmes. Par la suite, vient une étape englobant une série de sessions privées où le médiateur discute en privé avec chacune des parties. Cette étape est considérée comme étape charnière car c'est là que les décisions importantes sont prises. Finalement, vient une

---

<sup>17</sup> Voir DE LAMBERTERIE, Isabelle, "Le règlement en ligne des petits litiges de consommation", novembre 2001, disponible sur : [http://droit-internet-2001.univ-paris1.fr/pdf/vf/Lamberterie\\_I.pdf](http://droit-internet-2001.univ-paris1.fr/pdf/vf/Lamberterie_I.pdf) (date d'accès : avril 2002)

<sup>18</sup> Idem

<sup>19</sup> Voir SCHULTZ, Thomas, KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, LANGER, Dirk, BONNET, Vincent, « Online Dispute Resolution : The State of the Art and the Issues », 2001, p 8-9, disponible sur : <http://www.odrnews.com/TheBlueBook-2001.pdf> (date d'accès : avril 2002)

étape de clôture, durant laquelle les parties communiquent entre elles et vérifient les termes de l'accord.

### **2.3.3 A quels litiges est-ce destiné ?**

Depuis plusieurs années, la majorité des gens associent le mot « médiation » au domaine des relations de travail ou de conflits familiaux. Cependant, cela ne veut pas dire que la médiation, en tant que mécanisme de résolution des conflits, ne fut pas utilisée dans des domaines autres que ces derniers. La médiation, sans qu'on ne l'ait toujours appelée ainsi, a été utilisée depuis fort longtemps et ce dans divers domaines.

Dans certains de ces domaines, la médiation est devenue populaire comme celui du droit de la famille et des relations de travail, dans d'autres, elle est en plein essor, comme dans l'industrie des constructions, et, enfin, elle est innovatrice dans le droit bancaire et dans les conflits publics

## **2.4 La médiation en ligne**

### **2.4.1 Principe**

Dans la médiation en ligne, les parties ne voyagent plus et les rencontres avec un médiateur n'existent plus. En effet, les parties restent derrière leur ordinateur, communiquent par voie électronique (e-mail, vidéo-conférence) et essaient de résoudre leur conflit de cette façon. Le fait que la communication soit électronique, est donc la différence majeure entre la médiation physique et la médiation en ligne.

Ainsi, elle fait appel à un objet interconnecté et dématérialisé que l'on nomme « *Online Dispute Resolution* » (ODR). En fait, il s'agit d'une plate-forme internet qui permet aux différentes parties de résoudre un conflit sans se rencontrer physiquement (que ce soit le médiateur ou la partie adverse). Pour cela, la plate-forme met à disposition des internautes (gratuitement ou après paiement) toute une série d'outils facilitant la médiation en ligne. Actuellement, la plupart des plates-formes offrant ce service utilisent, comme seuls moyens de communication, le courrier électronique ou les chambres de discussion.

Lorsqu'une personne désire avoir recours à la médiation en ligne, elle accède à une plate-forme « ODR » et, après avoir fait sa demande de médiation (c'est-à-dire après s'être enregistré et avoir expliqué la nature du conflit ), une page web privée et sécurisée est

consacrée au litige lié à cette personne. Sur cette page, on retrouve toutes les informations relatives au litige ainsi que les différentes fonctionnalités offertes par la plate-forme (ex : agenda, forum de discussion ). Seuls, les parties impliquées ainsi que le médiateur assigné ont accès à cette page. L'ensemble de la médiation en ligne se fera via cette page.

Il est à noter qu'une grande partie des litiges peut être résolue sans l'intervention d'un tiers neutre. Dès lors, la plupart des plates-formes « ODR » offre également un service de négociation en ligne, service dans lequel les parties essaient de trouver un accord sans l'aide d'un tiers neutre. En général, avant d'avoir recours à la médiation en ligne, les parties essaient de résoudre le litige via la négociation.

Bien que, physiquement, il ne soit plus présent, le médiateur est toujours bien réel mais, comme les parties, il est installé derrière un ordinateur et utilise les moyens de communication offerts par la plate-forme pour entrer en contact avec les parties. Généralement, l'assignation d'un médiateur à un conflit est faite par la plate-forme.

#### **2.4.2 Fonctionnement**

Le fonctionnement de la médiation en ligne est, en grande partie identique, à celui de la médiation physique. La seule différence majeure réside dans le fait que l'espace réel est remplacé par l'espace virtuel<sup>20</sup>. Dès lors, la communication ne se fait plus au travers de contacts physique mais bien via des outils électroniques (e-mail, forum de discussion,...).

La médiation en ligne repose donc toujours sur trois étapes. La phase d'introduction consiste à identifier les parties et à décrire le conflit. Pour cela, chaque partie remplit un formulaire confidentiel avec les informations adéquates. Le médiateur assigné au litige prendra connaissance du litige en analysant ces formulaires. La phase suivante est celle où le médiateur discute avec les différentes parties. Pour cela, le médiateur utilise, comme moyen de communication, des chambres de discussions privées ou publiques<sup>21</sup> suivant qu'il désire discuter avec une seule partie ou bien les deux. Enfin, vient une phase de conclusion qui consiste en la rédaction d'un document reprenant les termes de l'accord, si accord il y a eu.

Une description typique d'une procédure de médiation en ligne bien développée est Mediate-Net's :

---

<sup>20</sup> Voir SCHULTZ, Thomas, KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, LANGER, Dirk, BONNET, Vincent, « Online Dispute Resolution : The State of the Art and the Issues », 2001, disponible sur : <http://www.odrnews.com/TheBlueBook-2001.pdf> (date d'accès : avril 2002)

<sup>21</sup> Ces chambres de discussions sont des fonctionnalités offertes par les plates-formes « ODR ».

“Online mediation starts out like a traditional mediation in the sense that a mediator acceptable to both parties is assigned to the case. The mediator will communicate with both parties by email to determine the issues to be decided by the mediation and to reach an agreement on the methods of communication. Unlike a traditional mediation, there is no first “meeting” of all of the parties online, unless the parties agree to begin the mediation with an “online” chat session which enables all of the parties to communicate with each other in real time.

In addition to email, the mediator and the parties have access to a variety of electronic communication tools including electronic conferencing, online chat with the capacity for private conversations, videoconferencing when the parties have access to the required equipment, and, as well as the use of the telephone if the parties agree that telephone communication is necessary. We will also arrange a “face-to-face” meeting if the parties want to mediate “face-to-face” in a traditional setting, if practical. [...]

Phase I involves an initial online communication which gives all the parties a chance to learn more about the various phases of the mediation process. The mediator answers questions about the ground rules of the mediation and procedures available governing the mediator’s effort to settle the dispute. [...] The mediator also emphasizes that all compromises made in the interest of negotiation are confidential and that such information is inadmissible and not discoverable for any purpose in litigation among the parties. [...]

Phase II involves familiarizing the mediator with the facts of the dispute. Each party prepares a submission which may include supporting information such as financial information, reports, and documents. [...]

Phase III involves presenting the settlement terms and assessing the initial reactions of the parties by the mediator to her proposal. The proposal is communicated to the parties by email. The mediator separately explains to each party in writing both the proposed settlement terms and the confidential reasons underlying her proposal. [...] During this phase, each side does not know of the reaction of the other party to the mediator’s proposed terms. This procedure gives the parties an opportunity to reach in confidence the proposed settlement and the rationale which the mediator hopes will bring the dispute to an immediate conclusion.

Phase IV may involve “shuttle diplomacy” and is the final phase of the mediation process. “Shuttle diplomacy”, of course, takes place if the mediator’s “best” settlement terms proves to be unacceptable to either party. If settlement is reached, the mediator drafts a written settlement agreement reflecting all of the settlement terms. This document is circulated among the parties, and sent to the parties’ attorneys for review, after which it is formally executed.”

### **2.4.3 A quels litiges est-ce destiné?**

Bien que la médiation en ligne soit destinée aux même litiges que la médiation physique, les plates-formes préfèrent avoir affaire à des conflits liés aux relations commerciales et plus particulièrement au commerce électronique. En effet, ceux-ci se caractérisent par une disproportion entre l’enjeu économique du différend et le coût et la durée que pourrait prendre

un règlement judiciaire<sup>22</sup>. De plus, les transactions électroniques sur internet sont transnationales, caractéristique dont se soucie peu la médiation en ligne, vu que l'espace réel est remplacé par l'espace virtuel.

## 2.5 Avantages et inconvénients généraux de la médiation<sup>23</sup>

Les avantages de la médiation sont les suivants :

- *Gain de temps* : elle permet de traiter les litiges plus rapidement.
- *Diminution des coûts* : son coût est inférieur à celui d'une action en justice.
- *Garantie de confidentialité* : par conséquent, il n'y pas de risques de pertes d'informations qui endommageraient la réputation commerciale d'une entreprise.
- *Continuité* : la relation d'affaire demeure intacte, évitant ainsi le préjudice psychologique inhérent à toute décision de justice.
- *Implication des parties* : les différentes parties ont une maîtrise totale du processus. Le médiateur joue un rôle de l'ombre.
- *Contournement des difficultés liés aux conflits transnationaux* : lorsque le litige est caractérisé par une dimension internationale, la médiation permet de contourner les difficultés traditionnelles tenant aux questions de compétences territoriales des juridictions étatiques. Les parties fixent librement le lieu de médiation, l'option d'un appel et enfin le nombre de médiateurs.

Le principal inconvénient de cette technique de résolution des conflits réside dans *l'absence d'un véritable titre exécutoire* et par conséquent, dans la nécessité d'un accord entre les parties pour pouvoir exécuter l'accord ou la sentence arbitrale.

Un autre désavantage est qu'elle nécessite un *accord préalable des parties* de recourir à cette technique.

---

<sup>22</sup> Voir DE LAMBERTERIE, Isabelle, « Le règlement en ligne des petits litiges de consommations », novembre 2001, p1, disponible sur : [http://droit-internet-2001.univ-paris1.fr/pdf/vf/Lamberterie\\_I.pdf](http://droit-internet-2001.univ-paris1.fr/pdf/vf/Lamberterie_I.pdf) (date d'accès : avril 2002)

<sup>23</sup> Voir « Les fiches de l'AWT : Modes alternatifs de règlements de litiges », disponible sur : <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-J7-1> (date d'accès : décembre 2001) et « Qu'est-ce que l'ADR ? », disponible sur : [http://www.unitar.org/dfm/AssessmentReport2002/dakar\\_week2/Materials/ADR.pdf](http://www.unitar.org/dfm/AssessmentReport2002/dakar_week2/Materials/ADR.pdf) (date d'accès : août 2002)

## 2.6 Avantages de la médiation en ligne par rapport à la médiation physique<sup>24</sup>

Comparé à la médiation classique, la médiation en ligne offre d'autres atouts non-négligeables :

- *Accessibilité 24h/24h* : les parties peuvent accéder au dossier à n'importe quel moment de la journée.
- *Diminution des coûts* : Il n'y a plus de dépenses liées aux frais de déplacement du médiateur et donc le coût est potentiellement plus faible. Par ailleurs, acheter un ordinateur et accéder à Internet est très accessible de nos jours. Avoir accès à l'équipement nécessaire ne représente donc pas une barrière.
- *Nouvelle approche de la médiation* : dans ce type de médiation, le médiateur n'est plus présent physiquement pour les différentes parties, ce qui élimine le risque que le comportement d'une de celles-ci soit sensiblement influencé par la présence physique du médiateur.
- *Formalisation* : l'utilisation d'une plate-forme proposant la médiation en ligne est très formelle. Il suffit de remplir des formulaires prédéfinis pour introduire une requête.
- *Equilibre des parties impliquées* : L'utilisation de médiation en ligne peut aider à équilibrer le rapport de force entre les parties concernées. Une entreprise énorme paraîtra moins impressionnante en tapant sur un ordinateur qu'en arrivant dans un tribunal avec dix avocats derrière elle.

## 2.7 Désavantages de la médiation en ligne par rapport à la médiation physique<sup>25</sup>

Les principaux inconvénients de la médiation en ligne sont les suivants :

- *Sécurité des procédures en ligne* : Malgré tous les efforts effectués, sécuriser la confidentialité des médiations en ligne, assurer l'authentification ainsi que le transport des données restent un problème technique important. En effet, Internet est un média

---

<sup>24</sup> Voir MANEVY, Isabelle, « Online Dispute Resolution : what future ? », janvier 2002, p 46-47 disponible sur : <http://www.juriscom.net/uni/mem/17/odr01.pdf> (date d'accès : avril 2002)

<sup>25</sup> Voir MANEVY, Isabelle, « Online Dispute Resolution : what future ? », janvier 2002, p 29-31 disponible sur : <http://www.juriscom.net/uni/mem/17/odr01.pdf> (date d'accès : avril 2002)

qui est inséparablement lié à l'insécurité. Des méthodes ont ainsi été développées pour protéger les mails et documents transmis sur Internet. Celles-ci seront développées dans la partie concernant la sécurité du chapitre 3.

- *Manque de rencontres physiques* : Il s'agit d'une des principales critiques de la médiation en ligne. « *Il y a une richesse dans les rencontres physiques due au fait qu'une interaction peut avoir lieu rapidement et spontanément et parfois à un niveau non-verbal.* »<sup>26</sup>. Il est, en effet, beaucoup plus difficile pour un médiateur de cerner le litige à partir de textes écrits que de l'audition des différentes parties. De plus, l'absence de communication physique engendre le fait que les parties ont beaucoup plus de difficultés à exprimer leurs sentiments et que le médiateur a lui aussi plus de problèmes pour diriger les parties dans la direction où l'accord est possible.

Cette limitation est, pour beaucoup d'auteurs, la cause qui pousse certaines personnes à rejeter la médiation en ligne. Bruce Leonard Beal apporte un avis intéressant en déclarant que « *la médiation en ligne se manifestera pleinement que lorsque la vidéoconférence deviendra un média banal et que (1) les vidéos caméras et micros seront construits à l'intérieur des ordinateurs, (2) que les logiciels de vidéoconférence seront fournis avec les ordinateurs et (3) que les modems seront assez rapides.* »<sup>27</sup>. La vidéo-conférence représente donc une solution plus que valable à ce problème d'absence de communication physique.

- *Inégalité de pouvoir* : L'utilisation d'une technologie augmente le déséquilibre possible entre les parties. Concernant les discussions en temps réel, la personne qui tape le plus rapidement aura un avantage réel. Toutefois, cet inconvénient peut aussi représenter un atout. En effet, une personne qui aurait un problème visuel ou physique serait moins désavantagée.

---

<sup>26</sup> Voir KATSH, Ethan, « The new Frontier : Online ADR becoming a global priority », *Dispute Resolution Magazine*, Winter 2000, p.8 disponible sur : [www.umass.edu/cyber/katsh\\_aba.pdf](http://www.umass.edu/cyber/katsh_aba.pdf)

<sup>27</sup> Voir BEAL, Bruce Leonard, « Online Mediation : Has is Time Come ? », *15 Ohio State Journal on dispute resolution*, 2000, p.736

## **CHAPITRE 3 : Plate-forme ODR sur le net**

Via ce chapitre, nous allons tenter d'énumérer tous les éléments que se doit de supporter la plate-forme ODR dite « idéale ». Nous passerons donc en revue et argumenterons différents concepts. Comme point de départ, on examinera les principes que se doivent de respecter les organes qui mettent en œuvre les processus alternatifs aux règlements des litiges de consommation. Ceci se fera en analysant la recommandation du 4 avril 2001 de la Commission européenne<sup>28</sup>. Par la suite nous évoquerons les fonctionnalités que se doit d'avoir une plate-forme de résolution en ligne. Nous mettrons aussi en avant les différents critères d'utilité et d'utilisabilité de la plate-forme ainsi que des règles d'indépendance et de sécurité que celle-ci se doit d'adopter.

### **3.1 Recommandation de la commission ( 4 avril 2001)**

Cette recommandation est relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation. Toute plate-forme ODR se doit donc de respecter cette recommandation. L'encadré suivant est une liste non-exhaustive de la recommandation. Elle reprend les points jugés pertinents concernant son application aux plates-formes ODR.

La commission des communautés européennes recommande que tout organe existant ou à créer, ayant comme compétence la résolution des litiges de consommation, respecte les principes décrits ci-après :

- ***Indépendance et impartialité***

L'impartialité devrait être garantie en veillant à ce que les responsables de la procédure :

- a) soient nommés pour une durée définie pendant laquelle ils ne peuvent pas être destitués sans juste motif.
- b) n'aient aucun conflit d'intérêts supposé ou réel avec l'une des deux parties.

---

<sup>28</sup> Journal officiel des Communautés européennes, Recommandation de la commission du 4 avril 2001, [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just12\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just12_fr.pdf)



- c) fournissent aux deux parties des renseignements sur leur impartialité et leur compétence avant le début de la procédure.

- ***Transparence***

Des informations devraient être disponibles en ce qui concerne :

- a) le déroulement de la procédure, les types de litiges pouvant être soumis et toute restriction concernant son déroulement.
- b) les règles régissant toute exigence préliminaire que les parties doivent éventuellement remplir et d'autres règles de procédure, notamment celles concernant le déroulement de la procédure et les langues dans lesquelles la procédure sera menée.
- c) les coûts éventuels pour les parties.
- d) le calendrier applicable à la procédure.
- e) toute règle de fond éventuellement applicable (dispositions juridiques, meilleures pratiques industrielles, codes de conduite).
- f) le rôle de la procédure dans la résolution d'un litige.
- g) la valeur de tout accord permettant de résoudre le litige.

Toute solution convenue par les parties pour mettre un terme au litige devrait être consignée sur un support durable et préciser les conditions et les motifs sur lesquels elle se fonde. Cet acte devrait être accessible aux deux parties.

Les informations suivantes concernant le fonctionnement de la procédure devraient être rendues publiques :

- a) Le nombre et le type de plaintes reçues et leur issue.
- b) Les délais requis pour résoudre les plaintes.
- c) Tout problème systématique lié aux plaintes.
- d) Le respect des accords, si cette information est disponible.

- ***Efficacité***

L'efficacité de la procédure devrait être garantie et pour cela, elle devrait respecter les règles suivantes :

- a) Elle devrait être facilement accessible et disponible pour les deux parties, indépendamment de l'endroit où se trouvent les parties.
- b) La procédure devrait être gratuite pour le consommateur ou tout coût nécessaire devrait être à la fois proportionné à la somme en cause et modéré.
- c) Les parties devraient avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un représentant tiers.
- d) Une fois soumis, le litige devrait être traité dans un délai aussi bref que possible, à la mesure de la nature du litige.
- e) Le comportement des parties devrait être examiné par l'organe responsable de la procédure en vue de s'assurer qu'elles sont déterminées à trouver une solution appropriée, équitable et opportune au litige. En cas de conduite non satisfaisante de l'une des parties, les deux parties devraient en être informées afin qu'elles puissent examiner si la procédure de règlement du litige doit être poursuivie.

- *Équité*

L'équité de la procédure devrait être assurée. En particulier :

- a) Les parties devraient être informées de leur droit de refuser de participer à la procédure ou de s'en retirer à tout moment et d'accéder au système judiciaire ou à d'autres voies de recours extrajudiciaires à tout moment.
- b) Les deux parties devraient pouvoir soumettre librement et facilement tout argument, information ou élément de preuve pertinent en l'espèce à titre confidentiel, sauf si les parties ont consenti à communiquer ces informations à l'autre partie. Si, à n'importe quel moment de la procédure, l'organe tiers propose une éventuelle solution pour résoudre le litige, chacune des parties doit avoir la possibilité de présenter son point de vue et de formuler des commentaires quant aux arguments, informations ou éléments de preuve soumis par l'autre partie.
- c) Les deux parties devraient être incitées à coopérer pleinement.
- d) Avant que les parties n'acceptent une solution proposée à leur litige, elles devraient bénéficier d'un délai raisonnable pour l'examiner.

Avant d'accepter la solution proposée, le consommateur devrait être informé en termes clairs et intelligibles des éléments suivants :

- a) Il est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée.

- b) La solution proposée peut être moins favorable que l'issue devant un tribunal qui appliquerait des règles légales.
- c) Avant d'accepter ou de refuser la solution proposée, il peut solliciter un avis indépendant.
- d) Le recours à ce type de procédure n'exclut pas la possibilité de soumettre le litige à un autre mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges.
- e) La valeur de tout accord accepté.

### 3.2 Fonctionnalités de base

L'étude des fonctionnalités de base d'une bonne plate-forme ODR se basera sur les fonctionnalités offertes par la médiation « physique ». Il est en effet indispensable qu'une plate-forme ODR reprenne au minimum les actions présentes dans cette dernière. De plus, elle devra tenter de respecter la recommandation du 4 avril 2001 de la Commission européenne<sup>29</sup> (voir 3.1).

Le processus d'une médiation en ligne peut être décomposé en une série de tâches classées suivant les trois étapes définies au point 2.3.2.

- **Etape d'introduction**

1. Inscription et identification du plaignant
2. Information sur la manière dont la procédure va se dérouler
3. Dépôt de la plainte
4. Réception de la demande de médiation par l'autre partie
5. Création d'une page web consacrée au litige
6. Choix du médiateur

- **Etape de discussion**

7. Déroulement de la médiation et gestion de la plainte

- **Etape de conclusion**

8. Rédaction de l'entente

---

<sup>29</sup> Journal officiel des Communautés européennes, Recommandation de la commission du 4 avril 2001, [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just12\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just12_fr.pdf)

### **3.2.1 Inscription et Identification du plaignant**

Lorsqu'une partie désire faire appel à une plate-forme de médiation en ligne pour résoudre un conflit, la première chose qu'elle doit effectuer est de remplir un formulaire d'identification reprenant toute une série d'informations personnelles. On retrouvera notamment des renseignements permettant d'entrer en contact avec cette partie (ex : adresse e-mail). Etant donné le caractère confidentiel de ces données, le formulaire doit être sécurisé de telle manière qu'aucune personne extérieure ne puisse accéder à ces données. De plus, la plate-forme s'engagera également à ne pas divulguer ces informations à des sociétés extérieures.

### **3.2.2 Information sur la manière dont la procédure va se dérouler**

Avant de soumettre la plainte ou d'accepter la médiation en ligne, les parties impliquées doivent avoir pris connaissance des conditions préliminaires à la médiation en ligne, des informations sur la façon dont la procédure va se dérouler (coût, durée,...) et sur la valeur d'un accord. Ces informations doivent être accessibles directement via la plate-forme ou communiquées aux parties via un mail.

Une fois avertie de ces informations, chaque partie sera apte à juger si elle donne son accord à une procédure de médiation en ligne ou pas.

### **3.2.3 Déposition de la plainte**

Pour expliquer le conflit, chaque partie remplit à nouveau un formulaire en ligne. Dans celui-ci, on retrouvera toutes les informations relatives au litige et qui permettront au médiateur assigné au conflit d'en connaître les tenants et aboutissants.

Dans ce formulaire, chaque partie spécifiera également ce qu'elle attend de cette médiation en ligne. Par ailleurs, lorsqu'elle remplira ce formulaire, la première partie fournira également les informations nécessaires pour entrer en contact avec la deuxième partie.

Etant donné que toutes ces informations doivent rester confidentielles, ce formulaire doit également être sécurisé. Seul, le médiateur assigné à ce conflit aura le droit d'accéder à ces données.

### **3.2.4 Réception de la demande de médiation par l'autre partie**

Une fois que la plainte a été introduite par la première partie, la deuxième partie est avertie de la demande de médiation (par exemple, via un e-mail). Pour cela, elle reçoit les informations suivantes : l'identité de la première partie, la nature du litige ainsi que les attentes de la première partie par rapport à cette médiation en ligne.

Lorsqu'elle a pris connaissance de ces informations, la deuxième partie est invitée à accepter ou refuser la demande de médiation. Si elle accepte, cette partie doit, à son tour, s'identifier<sup>30</sup> et prendre connaissance sur la manière dont la procédure va se dérouler<sup>31</sup>.

### **3.2.5 Création d'une page sécurisée consacrée au litige**

Lorsque les deux parties ont donné leur accord à la médiation en ligne, la plate-forme crée un page web consacrée au conflit. Cette page doit être sécurisée de telle manière que, seuls, les parties impliquées et le médiateur assigné au litige puissent accéder à cette page. La solution la plus simple s'avère être l'utilisation d'un mot de passe.

### **3.2.6 Choix du médiateur**

« Le choix du médiateur est l'une des étapes les plus importantes de la médiation. Le tiers choisi doit pouvoir répondre aux attentes des parties pour dénouer leurs conflits. Souvent, les parties savent plus ce qu'ils ne souhaitent pas comme profil de médiateur »<sup>32</sup>

Il s'agit d'un élément important dans le processus de médiation. Les différentes parties ont souvent une idée du profil que devrait avoir le médiateur. Les parties devraient donc avoir la possibilité d'accéder à une sorte de base de données reprenant, pour chaque médiateur potentiel, des critères jugés pertinents par l'utilisateur.

La plate-forme doit avoir la décision finale concernant le choix du médiateur. Cette décision se baserait sur le choix préalable des différentes parties et dans le cas où les parties seraient en total désaccord concernant le choix du médiateur, elle imposerait celui-ci.

---

<sup>30</sup> Voir 3.2.1

<sup>31</sup> Voir 3.2.2

<sup>32</sup> Voir DE LAMBERTERIE, Isabelle, AMBLARD, Philippe, PIPET Béatrice, « Le online dans le règlement extrajudiciaire des conflits entre consommateurs et entreprises, Etude de faisabilité, Projet Ecodir, Rapport intermédiaire du work package I », p 9, février 2001

Aux yeux des différentes parties, il est important que le médiateur soit impartial et indépendant. Des informations concernant ses aptitudes devront se retrouver sur le site afin de rassurer totalement les utilisateurs.

### **3.2.7 Déroulement de la médiation et gestion de la plainte**

C'est dans cette étape que les différentes parties ainsi que le médiateur communiquent.

Durant cette étape, chaque partie doit pouvoir discuter de manière confidentielle avec le médiateur. De plus, lorsqu'elle le désire, elle doit pouvoir communiquer avec la partie adverse. Cela implique la présence, au sein de la plate-forme, de chambres de discussions privées et publiques.

Par ailleurs, chaque partie doit avoir la possibilité de déposer des preuves : on doit donc retrouver sur la plate-forme un répertoire où chaque partie peut déposer des fichiers représentant des preuves.

### **3.2.8 Rédaction d'une entente**

La plate-forme devra s'assurer de la bonne compréhension de l'accord par les parties impliquées. Pour cela, elle s'engagera à faire acter l'accord en établissant une sorte de contrat entre les parties stipulant qu'un accord a été trouvé.

## **3.3 Interface de l'utilisateur**

Afin de permettre à un utilisateur de réaliser facilement la tâche qu'il veut accomplir, les différentes interfaces des plates formes doivent être **utiles** et **utilisables**.

Pour étudier cela, nous nous baserons sur une méthode développée en 1993 par Nielsen, à savoir les heuristiques d'utilisabilité<sup>33</sup>.

« Les heuristiques d'utilisabilité sont des caractéristiques communes aux interfaces utilisables. Ce sont des principes généraux pouvant s'appliquer à pratiquement tout type d'interface » [NIELSEN93].

La prise en compte de ces principes lors de la conception de l'interface permet d'obtenir au mieux une interface utilisable.

---

<sup>33</sup> Voir F.BODART, Syllabus d'ingénierie Homme-Machine, FUNDP, 2001 disponible sur : <http://vesale.info.fundp.ac.be/course/syllabus/7/10/Chap3/heuristiques.html> (date d'accès : août 2002)

Nielsen définit 10 heuristiques :

- **Visibilité de l'état du système (feedback) ;**

Le système doit continuellement informer l'utilisateur sur son état, c'est-à-dire :

- les actions déclenchables.
- l'interprétation des inputs de l'utilisateur.
- le résultat des actions effectuées.
- l'état d'avancement d'une tâche.
- les erreurs.

Application aux plates-formes ODR :

La plate-forme doit fournir une interface de qualité et doit respecter les standards fournis par les conventions au sujet des interactions avec les utilisateurs. Ces standards se basent sur un corpus ergonomique de conception de pages web. On retrouve, dans ce document<sup>34</sup>, toute une série de recommandations que se doivent de respecter les pages web. Il est également nécessaire que l'utilisateur ait une idée claire sur l'état d'avancement de son litige, c'est-à-dire que le site doit afficher, de manière claire, où le litige en est dans la procédure.

- **Compatibilité avec le langage de l'utilisateur ;**

Le système doit s'exprimer dans le langage de l'utilisateur, avec des mots, des phrases et des concepts familiers à celui-ci, plutôt qu'avec des termes "orientés système".

Application aux plates-formes ODR :

La plate-forme doit idéalement être accessible dans la langue de chaque utilisateur potentiel. Etant donné que cela s'avère impossible au vu de la diversité des langues, la plate-forme devra être accessible dans deux voire trois langues (la langue du pays d'où la plate-forme est issue ainsi qu'une ou deux langues dites « universelles »).

---

<sup>34</sup> VANDERDONCKT, Jean, « Conception ergonomique de pages Web », 1999, disponible sur : [http://vesale.info.fundp.ac.be/course/doc/IHM\\_course/documents/Cours\\_pdf/ExtraitConceptionErgPageWeb.pdf](http://vesale.info.fundp.ac.be/course/doc/IHM_course/documents/Cours_pdf/ExtraitConceptionErgPageWeb.pdf) (date d'accès : août 2002)

- **Liberté et contrôle de l'utilisateur ;**

Le système doit donner à l'utilisateur une sensation de contrôle du dialogue. Le déclenchement des fonctions du système doit se faire à l'initiative de l'utilisateur. Si l'utilisateur choisit par erreur une des fonctions du système, il doit pouvoir facilement sortir du dialogue initié par lui, sans devoir aller plus loin.

Application aux plates-formes ODR :

Etant donné que c'est le principe même de la médiation, ce critère est très important. Il est en effet indispensable qu'un utilisateur ait la sensation de diriger les opérations et ait la possibilité de mettre fin à la médiation s'il le désire.

- **Cohérence et respect des standards ;**

Une même information devrait être toujours présentée de la même manière afin d'en faciliter la reconnaissance par l'utilisateur. De la même manière, des opérations sémantiquement identiques, même utilisées dans des contextes différents, sont mieux accomplies si elles sont présentées de manière uniforme, et actionnées par les mêmes mécanismes. Donc, la cohérence n'est pas juste une question de présentation des écrans mais est également relative à la tâche et sa structuration. Au plus, la structure de réalisation de la tâche correspondra à celle pensée par l'utilisateur, au plus son accomplissement sera aisé pour l'utilisateur.

Application aux plates-formes ODR :

L'utilisation de la plate-forme doit être assez formelle, c'est-à-dire qu'elle ne doit pas déstabiliser l'utilisateur dans l'exécution de sa tâche.

- **Design minimaliste et esthétique ;**

Les interfaces homme-machine doivent être simplifiées le plus possible, en raison du fait que toute information ou objet supplémentaire à l'écran est une chose de plus à apprendre.



Application aux plates-formes ODR :

Une plate-forme ODR doit éviter d'insérer des éléments perturbateurs ou extérieurs à l'objet de la visite de l'utilisateur (fenêtre pop-up, publicité,...). De plus, il faut éviter que le temps de téléchargement de la page ne soit trop long.

- **Reconnaître plutôt que se rappeler ;**

En général, il est plus facile de reconnaître quelque chose plutôt que devoir s'en souvenir. Dans le dialogue avec l'utilisateur, il est donc préférable que le système présente des éléments à l'utilisateur, éléments que l'utilisateur pourra dès lors manipuler. Les menus permettent aisément d'atteindre ce but. Ainsi, une interface graphique est toujours plus facile à utiliser qu'un système en langage de commande, car ce dernier présente peu d'informations permettant à l'utilisateur de "se souvenir".

Application aux plates-formes ODR :

Un menu reprenant les différentes actions possibles par le médiateur sera présent sur la plate-forme. L'utilisation d'icônes est également recommandée.

- **Raccourcis : flexibilité et efficacité d'utilisation ;**

L'interface doit mettre en oeuvre tout un ensemble de mécanismes permettant aux utilisateurs, notamment experts, de l'utiliser le plus efficacement possible :

- L'utilisateur expérimenté doit pouvoir réaliser les opérations utilisées fréquemment assez rapidement, à l'aide de raccourcis de dialogue.
- L'interface doit permettre à l'utilisateur d'aller directement à l'endroit désiré (ex. : liens hypertexte).
- L'utilisateur doit être capable de réutiliser l'historique d'interaction.

Application aux plates-formes ODR :

La plate-forme privilégiera la présence de liens hypertextes afin de voyager d'une page à l'autre.

- **Messages d'erreur appropriés ;**

Les situations d'erreur constituent un obstacle à l'utilisabilité car elles représentent des situations inattendues, empêchant éventuellement l'utilisateur d'atteindre son but.

Application aux plates-formes ODR :

La plate-forme devra empêcher l'utilisateur de faire des opérations qui lui sont interdites. Pour cela, elle devra rendre non-accessibles ces opérations.

- **Prévention des erreurs ;**

Le système doit être conçu afin d'éviter que l'utilisateur se retrouve dans une situation d'erreur.

Application aux plates-formes ODR :

La plate-forme ODR préférera les éléments graphiques tels que « Combo-box », « Tick-Box » ou encore « Menu défilant » afin de limiter le champs d'action de l'utilisateur et par conséquent, les risques d'erreurs.

- **Aide et documentation.**

Même s'il est préférable qu'un système soit si facile à utiliser qu'il ne nécessite aucune aide ou documentation, cet objectif ne peut pas toujours être atteint.

De telles informations doivent :

- être faciles à rechercher.
- être focalisées sur la tâche de l'utilisateur.
- détailler la liste des étapes concrètes à réaliser.
- ne pas être trop importantes.

Application aux plates-formes ODR :

La plate-forme ODR reprendra dans son menu, une aide à laquelle l'utilisateur pourra accéder en cas de problème.

### 3.4 Financement et indépendance de la plate-forme

Les plates-formes « ODR » doivent être indépendantes afin d'être plus crédibles et d'inciter à la confiance, terme qui est encore très peu utilisé lorsqu'on veut qualifier l'environnement « online ». Suivant cela, toute plate-forme « ODR » évitera tout financement occulte ou issu de tout organisme, institution ou entreprise ayant la possibilité d'utiliser la plate-forme pour régler un conflit.

Les plates-formes « ODR » peuvent être classées selon 3 modèles différents suivant leur mode de financement :

- **Prise en charge totale des coûts ( financement par une source externe) :**

Les plates-formes s'assument elles-mêmes. C'est-à-dire que une tierce partie finance les services de la plate-forme. Cette tierce partie peut être une université, une organisation gouvernementale ou non-gouvernementale, ou encore une association de consommateur. Par conséquent, les gens peuvent utiliser gratuitement ces plates-formes. Cette solution a ses avantages et ses inconvénients. D'un côté, sa gratuité ne rebute pas les gens à l'utiliser et rentre de plus dans l'idéologie « obscure » de l'Internet qui veut que tout soit gratuit. D'un autre côté, le fait qu'elle soit entièrement financée par un organisme peut laisser planer des suspicions concernant l'impartialité des médiateurs et des décisions qu'ils prennent. En effet, l'origine des fonds (privés ou publics) n'est pas toujours très claire, ce qui a pour effet de compromettre l'indépendance de la plate-forme. Afin d'atténuer ce mauvais côté, la plate-forme devra mettre en avant la charte d'impartialité signée par les médiateurs ainsi que l'organisme qui fournit les fonds. Par ailleurs, elle évitera d'être partenaire d'entreprises ou organismes qui pourraient être directement impliqués dans une de leur médiation. Néanmoins, ce modèle reste la meilleure garantie d'indépendance et d'impartialité.

- **Prise en charge nulle**

Les frais sont entièrement couverts par les parties concernées par la médiation. Dans ce cas, les utilisateurs participent aux frais liés à la médiation. Ce modèle peut

encore être scindé en 2 selon que les coûts sont pris en charges par les deux parties concernées ou par une seule.

**a) Financement par les deux parties**

Les deux parties paient une partie des coûts (généralement, chacune prend à sa charge la moitié des coûts). L'avantage de cette solution est qu'on peut être presque sûr de l'impartialité des médiateurs. L'inconvénient est cette participation aux frais de la part de l'utilisateur qui peut le rebuter dans sa démarche de médiation. De plus, la somme réclamée peut s'avérer totalement disproportionnée par rapport à la somme liée au conflit. Enfin, Si une personne reçoit une demande de médiation, elle aura moins tendance à l'accepter si elle s'aperçoit qu'elle doit participer aux frais

**b) Financement par une seule des parties**

Dans ce modèle, une des deux parties prend à sa charge l'entièreté des coûts. Ce mode de paiement peut par exemple se réaliser sous la forme d'une cotisation annuelle. L'inconvénient de ce modèle est que, s'il est financé majoritairement par une de ces parties, une sensation de dépendance apparaîtra inévitablement car les services sont payés par un utilisateur de la plate-forme. Le sentiment de dépendance et de partialité peut toutefois être atténué par un règlement strict, une transparence globale et éventuellement par la nomination d'un superviseur.

- **Prise en charge partielle**

Il s'agit d'une solution mixte des deux premières. Les parties prennent en charge une partie des frais et l'organisme responsable de la plate-forme prend le reste à son compte. Pour cela, il essaie de trouver des fonds provenant de sources extérieures. Cette solution a l'avantage de renforcer le sentiment d'impartialité des médiateurs et de restreindre (et par conséquent, d'être plus logique avec la somme liée au conflit ) les frais de participations des différentes parties à la médiation.

## 3.5 Sécurité

Au départ, lorsque les objets de communication informatique ont commencé à se développer, l'objectif principal était la capacité à fonctionner correctement alors que la sécurité restait un problème secondaire. Le vent semble toutefois avoir tourné puisque les exigences relatives à la sécurité des objets de communication sont de plus en plus élevées. Plusieurs produits et protocoles ont ainsi été développés mais, jusqu'à présent, aucun n'apporta une satisfaction totale.

Lorsque nous évoquons le terme sécurité, cela concerne la protection lors de la transmission d'informations mais également la protection des données stockées. Bien qu'il ne s'agisse pas du même type de protection, ces deux actions sont exposées aux mêmes risques, notamment le risque qu'une tierce personne n'accède à l'information et ne la modifie

Une plate-forme « ODR » se doit donc de préserver la confidentialité (accès aux données) et l'intégrité des données (modification des données) stockées ou échangées entre les différentes parties impliquées. Les paragraphes suivants présenteront les différents mécanismes de protections existants.

### 3.5.1 Protection des e-mails<sup>35</sup>

Non-crypté, un e-mail est considéré comme étant aussi confidentiel qu'une carte postale. La plupart des e-mail étant non cryptés, il est donc nécessaire d'utiliser des produits assurant la confidentialité et l'intégrité de l'e-mail. Les plus importants sont S/MIME et le certificat numérique.

#### 1. Secure Multipurpose Internet Mail Exchange Protocol (S/MIME)

Il s'agit d'une spécification qui sécurise l'envoi d'e-mail en permettant à son auteur de signer et de protéger son message. Cette spécification a déjà été acceptée par une grosse majorité de fournisseurs et de concepteurs et est en passe de devenir un standard en matière de sécurité des mails.

Ce protocole permet d'authentifier l'origine de l'e-mail et d'assurer la confidentialité et l'intégrité du message. Il offre également d'autres services tel

---

<sup>35</sup> Voir SCHULTZ, Thomas, KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, LANGER, Dirk, BONNET, Vincent, « Online Dispute Resolution : The State of the Art and the Issues », 2001, p 45-48, disponible sur : <http://www.odrnews.com/TheBlueBook-2001.pdf> (date d'accès : avril 2002)

que l'acquittement des messages envoyés, ce qui permet d'avoir une preuve d'envoi.

## **2. Certificat numérique<sup>36</sup>**

Les certificats numériques sont les homologues électroniques des cartes d'identité, passeports, permis de conduire et cartes de membre d'association. Le principe est de présenter le certificat numérique comme preuve de votre identité ou de votre droit d'accès à des informations ou services en ligne. Les certificats sont délivrés par des autorités de certification. Elles sont appelées CAs (Certificates Authorities).

### ***Fonctionnement<sup>37</sup> :***

La technologie des certificats est basée sur les systèmes de chiffrement à clefs publiques et la possibilité de signature électronique qu'ils offrent. L'Autorité de Certification signe avec sa clef privée un document électronique contenant l'identification de la personne ( nom, prénom, etc.) et la clef publique de cette personne. C'est ce document signé qui constitue le certificat proprement dit. La clef publique de l'Autorité de Certification étant largement diffusée, quiconque peut vérifier que le certificat a bien été signé par l'Autorité de Certification. En conséquence, chacun est sûr que la clef publique figurant dans le certificat appartient bien à la personne qui y est nommée et chacun peut donc vérifier de manière fiable la signature que cette personne appose sur des documents électroniques. En d'autres termes, chacun peut être sûr de l'identité de cette personne.

Combinés avec l'encryptage, les certificats numériques fournissent une solution de sécurité plus complète, assurant l'identité de toutes les parties impliquées dans une transaction.

---

<sup>36</sup> Cette définition est issue de : « BelSign : A propos des certificats numériques », disponible sur : [http://www.belsign.be/fr/support/#di\\_ce](http://www.belsign.be/fr/support/#di_ce) (date d'accès : août 2002)

<sup>37</sup> Voir « Autorité de certification : Comment ça marche ? », disponible sur : <http://cognac.epfl.ch/CA/#how> (date d'accès : août 2002)

### **3.5.2 Protection des communications internet<sup>38</sup>**

Une protection particulière doit être appliquée lorsque l'information est communiquée via un formulaire en ligne plutôt que via un e-mail.

The Hypertext Transfer Protocol (HTTP) est devenu le principal protocole de communications pour les transactions en ligne. En addition à HTTP, plusieurs méthodes ont ainsi été développées afin de mieux sécuriser les transactions. La plus populaire est la méthode Secure Socket Layer (SSL) qui assure la protection de l'intégrité et de la confidentialité des données transmises.

L'utilisation de SSL par un site est indiquée par son URL commençant par HTTPS au lieu d'HTTP. De plus, un symbole spécifique (un cadenas) apparaît dans la barre d'état du navigateur Internet.

### **3.5.3 Protection des données stockées<sup>39</sup>**

La protection des données stockées se fait localement. Ces données doivent être protégées par le système qui les stocke de telle manière à éviter les risques d'intrusion, l'infection par un virus ou encore le crashage du disque. Pour cela, l'utilisation d'un firewall et l'exécution de backup régulier peut s'avérer judicieuse.

---

<sup>38</sup> Voir SCHULTZ, Thomas, KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, LANGER, Dirk, BONNET, Vincent, « Online Dispute Resolution : The State of the Art and the Issues », 2001, p 48, disponible sur : <http://www.odrnews.com/TheBlueBook-2001.pdf> (date d'accès : avril 2002)

<sup>39</sup> Voir SCHULTZ, Thomas, KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, LANGER, Dirk, BONNET, Vincent, « Online Dispute Resolution : The State of the Art and the Issues », 2001, p 49, disponible sur : <http://www.odrnews.com/TheBlueBook-2001.pdf> (date d'accès : avril 2002)

## **3.6 Questionnaire d'évaluation**

A partir des différents points discutés précédemment, nous allons définir un questionnaire à partir duquel nous évaluerons quelques plate-formes. Ce questionnaire sera ensuite synthétisé et permettra de faire une étude comparative des différentes plates-formes étudiées.

Ci-dessous, vous retrouvez pour chaque principe clé d'une plate-forme de résolution en ligne, les questions jugées pertinentes pour les analyser.

### **3.6.1 Informations générales**

1. Pour quelles transactions cette plate-forme est-elle proposée ?
2. Pour quel(s) type(s) de litiges cette plate-forme est-elle proposée ?
3. Quel(s) type(s) de mode alternatif des litiges propose(nt) la plate-forme ?
4. Quelle est la nature de l'entité proposant cette plate forme ?
5. Dans quels pays, les services de cette plate-forme sont-ils fournis ?
6. Dans quelle(s) langue(s) sont-ils fournis ?
7. Dans quelle langue la procédure est-elle menée et sur quelles bases, cette langue est-elle choisie ?
8. La plate-forme met-elle à disposition de ses utilisateurs des statistiques sur elle-même ?
9. Si oui, quel est le nombre de litiges traités ?
10. Si oui, quel est le pourcentage de litiges ayant pu être traités ?

### **3.6.2 Accessibilité**

1. Le traitement d'un litige par cette plate-forme est-il une procédure gratuite ?
2. Le coût d'une médiation en ligne est-il calculé en fonction de la valeur du litige ?
3. Le coût d'une médiation en ligne est-il divisé entre les parties ?
4. Les services offerts par cette plate-forme sont-ils disponibles suivant le paiement d'un forfait ?
5. La plate-forme est-elle bien renseignée sur les grands moteurs de recherches ?
6. La plate-forme est-elle adaptée aux conflits impliquant de faibles montants ?



### **3.6.3 Indépendance et impartialité**

1. L'utilisateur est-il informé sur l'impartialité et la compétence des médiateurs?
2. Le choix du médiateur est-il imposé ?

### **3.6.4 Transparence**

1. L'utilisateur est-il informé sur le déroulement de la procédure ?
2. L'utilisateur est-il informé sur son droit à refuser la procédure ?
3. L'utilisateur est-il informé sur les exigences préliminaires ?
4. L'utilisateur est-il informé sur la valeur d'un accord ?
5. L'utilisateur est-il informé sur le coût de la procédure?
6. L'utilisateur est-il informé sur la durée de la procédure ?
7. Comment l'utilisateur est-il mis au courant du règlement ?
8. Des statistiques sont-elles disponibles sur le site ?

### **3.6.5 Efficacité**

1. La procédure est-elle limitée dans le temps ?
2. Si oui, combien ?
3. La plate-forme fournit-elle des renseignements sur les compétences des médiateurs
4. La plate-forme met-elle à disposition des utilisateurs une page « Lien » vers d'autres sites relatifs aux Online Dispute Resolution ?
5. Quels sont les moyens de communications ? (courrier électronique, formulaire en ligne, téléconférence, téléphone, face-à-face,...)

### **3.6.6 Sécurité et confidentialité**

1. L'utilisateur inscrit dispose-t-il d'un mot de passe ?
2. La plate-forme utilise-t-elle un mécanisme assurant la confidentialité et l'intégrité des e-mails ?
3. La plate-forme utilise-t-elle un mécanisme assurant la confidentialité et l'intégrité des communications internet ?
4. Existe-il un mécanisme protégeant les données stockées ?
5. Durant combien de temps les données relatives à un litige sont-elles conservées ?

6. La plate-forme s'engage-t-elle à ne pas divulguer les informations relatives aux utilisateurs ?

### **3.6.7 Utilisabilité de l'environnement de résolution**

1. Un utilisateur peut-il visualiser l'état d'avancement d'un litige le concernant ?
2. L'environnement de résolution respecte-t-il les standards fournis par les conventions au sujet des interactions avec les utilisateurs ?
3. Dans quelle(s) langue(s), l'environnement de résolution offre-t-il ses services ?
4. L'utilisateur a-t-il le sentiment de diriger les opérations ?
5. L'utilisateur a-t-il la possibilité de mettre fin à la médiation en ligne ?
6. Y a-t-il des éléments perturbateurs ou extérieurs à l'objet de la visite de l'utilisateur ?
7. L'environnement de résolution fait-il appel à des icônes ?
8. L'utilisateur peut-il voyager facilement d'une page à l'autre ?
9. L'environnement est-il développé de telle manière que le risque d'erreur soit minimum ?
10. La plate-forme met-elle à disposition des utilisateurs une aide ?

## **CHAPITRE 4 : Etude de différentes plates-formes**

Un recensement nous a permis de recenser 26 fournisseurs de services ODR<sup>40</sup>. Ces fournisseurs sont caractérisés par le fait qu'un consommateur peut faire appel à leurs services pour résoudre un litige l'opposant à un commerçant. Toutefois, parmi ces 26 fournisseurs, seuls 13<sup>41</sup> d'entre eux peuvent s'appliquer aux conflits B2C.

Parmi ces plates-formes, nous avons décidé d'en étudier quatre de manière approfondie. Le choix a été dicté selon plusieurs facteurs dont un des plus important est le fait que nous puissions tester l'environnement de résolution :

- **ECODIR** : Il s'agit d'un projet de recherche cofinancé par l'Union européenne. C'est la première plate-forme ODR spécifique aux conflits B2C à faible coût, développée en Europe. De plus, Cette plate-forme est une des seules à offrir des services multi-langages.
- **SQUARE-TRADE** : Il s'agit d'une des plates-formes les plus populaires et les plus utilisées. Elle est liée contractuellement à plusieurs grands sites commerciaux, notamment eBay.
- **ONLINE RESOLUTION** : Cette plate forme a été choisie car l'environnement sécurisé dans lequel se déroule la procédure semble être un des plus développé actuellement.
- **THE CLAIM ROOM** : Il s'agit d'une plate-forme développée par The ClaimRoom Ltd qui offre à ses utilisateurs un service de négociation entièrement automatisé. Bien qu'elle n'offre pas le service de médiation, cette plate-forme a été choisie, d'une part, parce que l'environnement de résolution apparaît comme un des plus avancé sur le net et d'autre part, un site de médiation ( [adr.TheMediationRoom.com](http://adr.TheMediationRoom.com) ) reprenant une grande partie des fonctionnalités de « The Claim Room » sera officiellement lancé en septembre 2002<sup>42</sup>

L'analyse de chaque plate forme se fera en deux parties. D'une part, nous analyserons la plate-forme suivant six principes clés : accessibilité, indépendance et impartialité, transparence, efficacité, liberté et légalité, sécurité et confidentialité. Cette première partie

---

<sup>40</sup> La liste de ces fournisseurs se trouve en annexe 6

<sup>41</sup> BBBOnline, ECODIR, iCourthouse, Internet Neutral, Internet Ombudsman, MARS, NovaForum, Online Ombuds Office, Online Resolution, SquareTrade, The Virtual Magistrate, WebAssured and Web Trader

<sup>42</sup> Voir réponse 3, Annexe 3

d'analyse se basera sur le questionnaire d'évaluation élaboré au point 3.6. D'autre part, nous analyserons de manière plus technique, l'environnement de résolution de chacune de cette plate-forme. Cette deuxième partie d'analyse fera appel à la partie « utilisabilité de l'environnement de résolution » du questionnaire d'évaluation et aux heuristiques de Nielsen (point 3.3).

### **Techniques utilisées pour tester les environnements de résolution :**

Pour tester l'environnement de résolution des plates-formes étudiées, diverses techniques ont été adoptées. D'une part, certaines plates-formes comme « Online Resolution » ou « The ClaimRoom » permettent aux internautes de tester les fonctionnalités de leur environnement en leur donnant accès à des conflits de démonstration. D'autre part, pour Square Trade et ECODIR, nous avons simulé nous même quelques litiges afin de tester l'environnement. Pour ces deux dernières plates-formes, nous nous sommes également basés sur les démonstrations faites lors de conférences ou trouvées sur internet.

## 4.1 ECODIR

**ECODIR**  
Electronic Consumer Dispute Resolution

PLAN DU SITE | CONTACTEZ-NOUS | ENGLISH

**PROCESSUS DE RÉOLUTION DES CONFLITS EN LIGNE**  
 Vue d'ensemble du processus  
 Explication du processus  
 Règlement ECODIR  
 Frais  
 FAQ  
 Remplir une demande

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**  
**À PROPOS D'ECODIR**  
**OUVRIR SESSION**

**Bienvenue sur le site de résolution des conflits pour les consommateurs**

ECODIR aide les consommateurs et les commerçants à éviter ou à régler des conflits directement en ligne. ECODIR offre un mécanisme efficace, rapide et abordable pour la prévention et la résolution des conflits nés sur Internet.

**Conférence sur la résolution des conflits en ligne**  
**26 octobre 2001**  
**Cliquer ici**

DÉVELOPPÉ PAR **RESOLUTION**

SOUTENU PAR LA COMMISSION EUROPÉENNE

Processus des résolution des conflits en ligne | Informations générales | À propos d'ECODIR

© Copyright 2001 ECODIR. Tous droits réservés.

INFORMATION GÉNÉRALES SUR LA PLATE-FORME	
Quand la plate-forme a-t-elle été lancée ?	Octobre 2001
Dans quel pays est basé cette plate-forme ?	Europe
Pour quelles transactions cette plate-forme est-elle proposée ?	B2C
Quelle est la nature de l'entité proposant cette plate-forme ?	Consortium d'universités et de partenaires privés
Qui peut faire appel aux services de cette plate-forme ?	Le monde entier
Comment cette plate-forme est-elle financée ?	Par la commission européenne <sup>43</sup>
Quel est le nombre de litiges traités ?	30 (juillet 2002) <sup>44</sup>
Quel est le pourcentage de litiges ayant pu être réglés ?	Confidentiel

<sup>43</sup> L'Union européenne cofinance le projet à hauteur de 210000 Euros. Voir <http://www.fundp.ac.be/presse/presdocs/archive2001/CPEcodir.pdf> (date d'accès : août 2002)

<sup>44</sup> Voir "On-line Resolution of Consumer Disputes – An Introduction to ECODIR". Ce document a été rédigé pour l'UNECE Forum on Online Dispute Resolution qui s'est déroulé à Genève les 6 et 7 juin 2002.

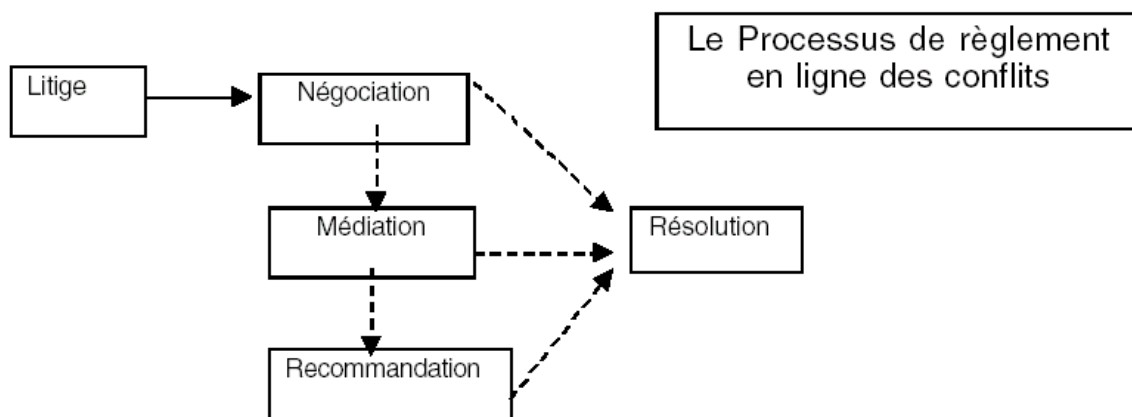
#### 4.1.1 Descriptif

ECODIR ( European Consumer Dispute Resolution) est un programme de résolution des conflits en ligne promu par la commission européenne. Cette plate-forme a été lancée fin octobre 2001 et fournit comme service, la négociation, la médiation et la recommandation. ECODIR a été développé par un consortium composé du CRID (Université de Namur), CECOJ (CNRS), CRDP (Université de Paris), CITA (Université de Namur), CEDIB (Université de Majorque), ITM (Université de Muenster), l'Université de Liège, la CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris), « Online Mediators » (Etats-Unis) et Globalsign. eResolution a aussi participé au projet en fournissant la plate-forme.

Il est également à noter que, jusque juin 2002, l'utilisation de cette plate-forme est gratuite et, que fin février 2002, +/- 150 cas avaient été déposés<sup>45</sup>. Toutefois, la plupart furent déposés par des utilisateurs désirant tester l'application..

Le site d'ECODIR est disponible via l'adresse [www.ecodir.org](http://www.ecodir.org)<sup>46</sup>

#### 4.1.2 Procédure<sup>47</sup>



Lorsqu'une personne désire faire appel à ECODIR, elle accède au site, crée son compte utilisateur en remplissant un formulaire confidentiel ainsi qu'un formulaire expliquant le litige.

<sup>45</sup> Chiffre cité par Yves Poulet lors de la conférence INFOPOLE du 20 février 2002.

<sup>46</sup> Il est à noter que le site est inaccessible depuis le mois de juillet 2002

<sup>47</sup> Voir « ECODIR : première plate-forme de résolution des conflits pour le commerce électronique », communiqué de presse, 2001, disponible sur : <http://www.fundp.ac.be/presse/presdocs/archive2001/CPEcodir.pdf> (date d'accès : avril 2002)

La partie adverse reçoit ensuite l'invitation à la négociation et dispose de sept jours pour répondre. En l'absence de réponse dans les sept jours, la seconde partie est présumée refuser la négociation. Si la seconde partie répond, les deux parties négocient via la plateforme ECODIR pour trouver un règlement amiable au conflit.

Si les parties ne parviennent pas à résoudre leur différend par la négociation, ECODIR les invite à participer à la phase de médiation. Un médiateur indépendant des parties est désigné afin de les aider à dialoguer, identifier les éléments clés de leur différend et y trouver une solution rencontrant leurs intérêts principaux.

Si aucune solution n'est trouvée par la médiation, le médiateur émet une recommandation basée sur les principes d'honnêteté et de justice, prenant en considération notamment les droits et obligations des parties ainsi que les circonstances de leur litige. Sauf si les parties ont conclu un accord préalable en sens contraire, elles ne seront pas liées par la recommandation émise par le médiateur.

#### **4.1.3 Analyse générale**

##### **◆ ACCESSIBILITE**

La plate-forme offre comme services : la négociation automatisée, la médiation ainsi que la recommandation<sup>48</sup>. Son champ d'action est limité, en raison des termes du contrat de recherche conclu avec la Commission européenne et de certaines contraintes juridiques. Il ne couvre que les conflits mettant en cause au moins un consommateur et relatifs à une transaction effectuée en ligne. Les litiges portant sur des questions complexes (fiscalité, droit de la famille par exemple) sont exclus.<sup>49</sup>

Cette plate-forme existe en version française et en version anglaise<sup>50</sup>. Il faut cependant noter que la procédure peut se dérouler dans d'autres langues. En effet, ECODIR requiert des parties qu'elles fournissent leur niveau de connaissance des langues étrangères au début du processus afin de déterminer une langue commune dans laquelle communiquer.

---

<sup>48</sup> Voir 4.1.2

<sup>49</sup> Voir CRUQUENAIRE, Alexandre, DE PATOUL, Fabrice, « le développement des modes alternatifs de règlement de litiges de consommation : quelques réflexions inspirées par l'expérience ECODIR », 2002, disponible sur : <http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/cruquenaire-patoul.htm> (date d'accès : mai 2002).

<sup>50</sup> Voir JENOTTE, Alain, « Un médiateur virtuel pour le web : ECODIR résoudra les conflits en ligne », novembre 2001, disponible sur : [http://dossiers.lesoir.be/laviedunet/Internautes/A\\_01DD8E.asp](http://dossiers.lesoir.be/laviedunet/Internautes/A_01DD8E.asp) (date d'accès : août 2002 ).

A défaut de langue commune, la langue de résolution des conflits sera la langue utilisée dans la transaction à l'origine du conflit<sup>51</sup>.

En matière de frais, ECODIR est fait de telle manière à résoudre les conflits B2C à faibles montants puisqu'il est gratuit ( jusqu'au 25 juin 2002 ). Nous n'avons pu obtenir de renseignements sur la manière dont les frais seront répartis par la suite.

L'accessibilité de la plate-forme via internet est assez aisée puisque la plupart des moteurs de recherches la renseignent. Par ailleurs, les informations concernant un litige restent accessibles pendant une période de 6 mois après la résolution du litige.

Il reste encore à noter que la plate-forme n'offre aucune alternative, ni aucune aide en cas de refus de participation de la partie adverse.

#### ◆ **INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

L'article 6 du règlement ECODIR stipule que le médiateur assiste les parties de manière impartiale et indépendante. De plus, il se doit d'être guidé par les principes de justice et d'équité. Cependant, la plate-forme n'offre aucun renseignement sur la manière dont l'impartialité est évaluée. De plus, il n'apparaît nulle part que les médiateurs adhèrent à un certain code de conduite.

Lorsqu'une demande de médiation est faite, le secrétariat d'ECODIR sélectionne un médiateur en fonction de son expérience, sa position géographique et ses compétences linguistiques<sup>52</sup>.

#### ◆ **TRANSPARENCE**

La plate-forme définit de manière adéquate les services qu'elle offre. Par ailleurs, l'utilisateur est clairement informé sur la manière dont la procédure se déroule, les exigences préliminaires à respecter, son droit à refuser la procédure et la valeur d'un accord.

La plate-forme n'offre aucun renseignement sur sa structure organisationnelle (si ce n'est la constitution du comité consultatif), ni sur la manière dont elle est financée.

Enfin, la plate-forme n'offre aucune information sur le nombre de litiges traités et le pourcentage de résolution de ceux-ci.

---

<sup>51</sup> Voir Annexe 7 (article 12).

<sup>52</sup> Voir Annexe 7 (Article 5).



## ◆ EFFICACITE

Le mode de procédure a été développé de telle façon à ce que sa durée soit limitée. En effet, la durée maximum de la procédure est fixée à 40 jours : 18 jours pour la négociation, 15 jours pour la médiation et 7 jours pour la recommandation<sup>53</sup>. De plus, le secrétariat de la plate-forme s'assure, 30 jours après l'accord éventuel, de la réalisation de celui-ci<sup>54</sup>.

En permettant que la procédure se déroule dans plusieurs langages, on peut affirmer qu'ECODIR tient compte des différences culturelles et linguistiques.

En cas de non-application de l'accord par une des deux parties, ECODIR propose à l'autre partie de faire un recours en justice avec, comme preuve, l'accord conclu en ligne qui est considéré comme un contrat entre les parties.

Concernant les compétences des médiateurs, il est stipulé que le panel de médiateurs d'ECODIR est composé d'avocats et de professionnels spécialisés en médiation, la sélection se basant sur leurs compétences et leurs aptitudes linguistiques.

## ◆ LIBERTE ET LEGALITE

En faisant appel à cette plate-forme, un utilisateur n'est pas privé de son droit d'aller en justice. Par ailleurs, la plate-forme est supervisée par un comité consultatif composé de représentants d'organismes de défense des intérêts des consommateurs, d'associations professionnelles et d'organisations nationales de résolution extrajudiciaire de litiges.

## ◆ SECURITE ET CONFIDENTIALITE<sup>55</sup>

Ce site utilise le cryptage SSL pour récupérer de renseignements personnels. Par ce procédé, tous les renseignements personnels, dont le numéro des cartes de crédit et les noms et adresse de l'utilisateur, sont cryptés, afin d'empêcher leur lecture durant leur transfert sur l'Internet. Chaque utilisateur dispose d'une boîte de courrier électronique sécurisée qui utilise SSL 3.0 pour protéger toute communication confidentielle. Ce site possède un certificat numérique Verisign enregistré (Verisign Digital Certificate) qui en assure l'authenticité. Ce site est hébergé dans un environnement sécurisé, à l'aide d'un coupe-feu de technologie avancée situé au Centre de données Aliant qui est l'une des plus

---

<sup>53</sup> Voir Annexe 7 (article 3 ).

<sup>54</sup> Voir Annexe 7 (article 4).

<sup>55</sup> Ce paragraphe vient du règlement ECODIR, disponible à l'adresse du site [www.ecodir.org](http://www.ecodir.org) (date d'accès : mai 2002)

importantes compagnies de télécommunications au Canada et un leader dans le domaine des environnements Internet sécurisés.

#### 4.1.4 Analyse de l'environnement de résolution

##### 4.1.4.1 Aperçu général

**ECODiR**  
Electronic Consumer Dispute Resolution

[Home](#) [Guides and Rules](#) [My Account](#)

**Case ECO0000027**

[Proposal Chart](#)  
[Mediation Forum](#)  
[Case Summary](#)  
[Journal](#)  
[Attachments](#)  
[Participants](#)

**Case ECO0000027 - Proposal Chart** [Print](#) [Help](#)

1 <sup>st</sup> Party Proposal	2 <sup>nd</sup> Party Proposal
<b>Proposal(s) date</b> 2001-11-20 05:53	
<b>Status of proposal(s)</b> Waiting for reply	No proposal entered
<b>Solution(s)</b> Replacement or repair within specified time period / When? ✓ \$	
<b>Price reduction / How much?</b> ✓ 40 %	
<b>Why?</b> Le préjudice résultant du retard doit être compensé par une réduction de prix significative par rapport au prix de la publicité. Le produit doit être échangé rapidement car la commande a été passée il y a déjà un certain temps.	
<b>What do you want to do about these proposals?</b> <a href="#">Modify my proposal</a>	

POWERED BY **e-RESOLUTION**

[Home](#) [About Us](#) [Privacy](#) [Contact Us](#)  
© Copyright 1999-2001 eResolution. All Rights Reserved. [Logout](#)

Figure 1.1 : Aperçu général.

##### 4.1.4.2 Heuristiques de Nielsen

###### ◆ Visibilité de l'état du feedback

L'interface est claire et respecte les standards fournis par les conventions au sujet des interactions avec les utilisateurs. De plus, l'utilisateur peut consulter clairement l'état d'avancement en consultant le tableau récapitulatif qui fait référence au litige. En consultant la partie « Journal », il peut également savoir où le conflit en est par rapport à la durée limite de la procédure

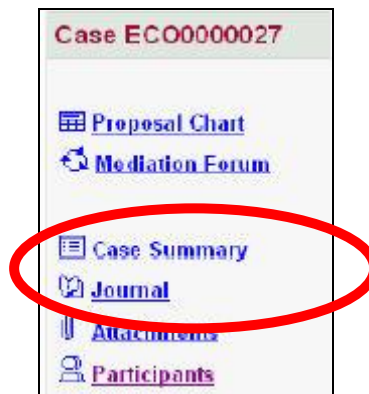


Figure 1.2 : L'utilisateur peut facilement visualiser l'état d'avancement  
D'un litige grâce au « Journal » et « Case Summary ».

#### ◆ **Compatibilité avec le langage utilisateur**

Bien que le site internet soit accessible dans deux langues (anglais et français), l'interface a été développée uniquement dans la langue anglaise. Toutefois, les termes utilisés sont assez simples et parfois associés à une icône, facilitant de ce fait la compréhension



Figure 1.3 : En général, les termes utilisés sont aisément compréhensibles.

#### ◆ **Liberté et contrôle de l'utilisateur**

Toute action déclenchée se fait sur l'initiative de l'utilisateur. Cependant, si celui-ci veut abandonner la procédure, il n'a aucun moyen de le signaler à l'autre partie si ce n'est ne plus répondre.

#### ◆ **Cohérence et respect des standards**

En proposant une barre de tâches, un menu et un cadre central, l'interface est classique et ne devrait pas perturber l'utilisateur<sup>56</sup>.

<sup>56</sup> Voir Figure 1.1

◆ **Design minimaliste et esthétique**

L'interface ne contient aucun élément perturbateur (pop-up, publicité). De plus, le temps de téléchargement entre les différentes pages est minime.

◆ **Reconnaître plutôt que se rappeler**

La plate-forme propose un menu, des icônes et des liens hypertextes permettant une meilleure navigation au sein des pages et ainsi un usage plus aisé.



Figure 1.4 : la présence d'icônes facilite la compréhension.

◆ **Raccourcis**

Il n'y a pas de raccourcis à proprement parler mais on peut considérer la présence de nombreux liens hypertextes comme étant des raccourcis.

◆ **Messages d'erreur appropriés et prévention des erreurs**

L'interface limite le champ d'action de l'utilisateur en proposant différentes possibilités qu'il peut effectuer. Cela permet de limiter le risque d'erreur.

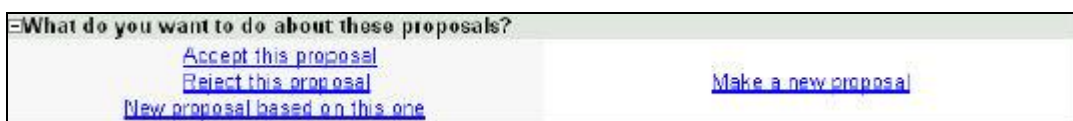


Figure 1.5 : La plate-forme minimise le risque d'erreurs en proposant elle-même les choix possibles offerts à l'utilisateur.

### ◆ Aide et documentation

On note la présence d'un fichier d'aide. Cependant le terme utilisé s'avère peu adéquat. Il aurait été plus judicieux de faire un bouton «Help ». A part cela, on ne trouve aucun lien vers des sites d'informations sur les ODR et encore moins vers les autres plates-formes ODR.



Figure 1.6 : Pour accéder au fichier « Aide », il faut utiliser « Guides and Rules » présent dans la barre des tâches.

## 4.2 SQUARE TRADE

Home Help

SquareTrade Services: **Seal Program** **Dispute Resolution** **My Seal**

About Us Services Partners Press Room Buyer Tools

**SquareTrade Builds Trust in Transactions**

*Satisfy your Customers!*

**Seal Program**

**Your Company Name**  
Current Date

**Sellers:** Build Trust with your Buyers. [Learn more.](#)

**Buyers:** Make your transactions safe. [Learn more.](#)

**Dispute Resolution**

**eBay** Buyers and Sellers involved in a dispute, [Click here.](#)

**Real Estate** parties involved in a dispute, [Click here.](#)

**All other** parties involved in a dispute, [Click here.](#)

*Show your Commitment!*

[Home](#) | [Seal Program](#) | [Dispute Resolution](#) | [About Us](#) | [Help](#) | [Partners](#) | [Press Room](#) | [Mediator's Site](#) | [Privacy Policy](#)

reviewed by **TRUSTe** site privacy statement

All contents ©1999-2002 by SquareTrade cnt 3.11.17

INFORMATION GENERALES SUR LA PLATE-FORME	
Quand la plate-forme a-t-elle été lancée ?	Février 2000
Dans quel pays est basé cette plate-forme ?	Etats-Unis
Pour quelles transactions cette plate-forme est-elle proposée ?	B2C et B2B
Quelle est la nature de l'entité proposant cette plate-forme ?	Privée
Qui peut faire appel aux services de cette plate-forme ?	Le monde entier
Comment cette plate-forme est-elle financée ?	Par les sites possédant un label « Square Trade » et les utilisateurs
Quel est le nombre de litiges traités ?	200000 <sup>57</sup>
Quel est le pourcentage de litiges ayant pu être réglés ?	90 % (2000) <sup>58</sup>

<sup>57</sup> entre février 2000 et février 2002. Voir <http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/katsh.htm> (date d'accès : avril 2002)

#### 4.2.1 Descriptif

Square Trade est une initiative privée basée aux Etats-Unis qui a été créée en octobre 1999 et lancée sur Internet en février 2000. Elle fournit comme services : la négociation automatisée et la médiation. Ses services sont présentés en anglais, bien que ses médiateurs offrent leurs services dans cinq autres langues. A ce jour, Square Trade a négocié des conflits impliquant plus de cent pays et gère approximativement 10000 cas par mois<sup>59</sup>.

Cette entreprise commerciale privée est financée par les souscriptions émanant aussi bien des sites détenteurs du label que des utilisateurs de la plate-forme. Ainsi, Square Trade a signé plusieurs contrats avec des sites de ventes aux enchères (eBay,...) et des sites commerciaux. En échange, Square Trade offre ses services aux utilisateurs de ces sites.

Les conflits gérés par Square Trade sont généralement résolus dans une période allant de 10 à 14 jours<sup>60</sup>, bien qu'il n'y ait pas de limite de temps. Les médiateurs sont formés et expérimentés. Des informations de la plupart d'entre eux sont également disponibles sur le site.

Square Trade ne publie aucun résultat sur les litiges qu'elle traite, conservant ainsi une entière confidentialité.

Le site de Square Trade est disponible via les adresses [www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com) et [www.transecure.org](http://www.transecure.org)

#### 4.2.2 Procédure

La procédure de résolution développée par Square Trade implique cinq étapes<sup>61</sup> :

---

<sup>58</sup> Voir « Crime&Espionage, Statement of Robert Chesnut », juin 2001, disponible sur : [http://www.iwar.org.uk/ecoespionage/resources/house-cybercrime/chestnut\\_061401.htm](http://www.iwar.org.uk/ecoespionage/resources/house-cybercrime/chestnut_061401.htm) (date d'accès : août 2002)

<sup>59</sup> Voir DUFFY, Matt, « AW Profile Square Trade », 2001, disponible sur : <http://www.auctionwatch.com/awdaily/reviews/profiles/2001/squaretrade.html> (date d'accès : mai 2002)

<sup>60</sup> Voir [http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/hlp/help\\_odr\\_case\\_respond.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=ebay&cntid=l0nttwbmu1#long](http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/hlp/help_odr_case_respond.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=ebay&cntid=l0nttwbmu1#long) (date d'accès : mai 2002)

<sup>61</sup> [http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/odr/learn\\_odr.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=ebay&cntid=l0nttwbmu1](http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/odr/learn_odr.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=ebay&cntid=l0nttwbmu1) (date d'accès : mai 2002)



- Remplir sur le site, un formulaire confidentiel décrivant les parties impliquées et la nature du litige.
- Square Trade génère automatiquement un e-mail qui est envoyé à l'autre partie impliquée et dans lequel on retrouve toutes les informations nécessaires pour accepter la médiation. Le litige et les réponses liées à celui-ci apparaissent sur une page du site protégée par un mot de passe.
- Les parties passent dans une phase de négociation automatisée : En utilisant le « Case Page »<sup>62</sup> de Square Trade, outil de communication automatisé, les parties essayent d'atteindre un accord en communiquant directement. Environ 85% des conflits sont résolus à cette étape.
- Si les parties n'arrivent pas à résoudre le conflit à travers la négociation automatisée, elles peuvent faire appel à un médiateur dans le but de trouver une solution équitable et satisfaisant les deux parties.
- Si les parties ne peuvent trouver mutuellement une solution avec l'appui d'un médiateur, elles peuvent demander à ce dernier de suggérer une solution. Dans un tel cas, le médiateur justifiera sa solution aux deux parties. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution.

#### 4.2.3 Analyse générale

##### ◆ ACCESSIBILITE

La plate-forme offre comme service : la négociation automatisée et la médiation. Toute personne ayant un litige issu d'une transaction effectuée sur Internet peut faire appel aux services de cette plate-forme.

<sup>62</sup> Il s'agit d'une page web créée par Square Trade et qui est entièrement consacrée à ce litige.



La plate-forme est uniquement accessible en anglais. Durant la procédure, les échanges entre les parties et le médiateur peuvent s'effectuer dans trois autres langues : l'espagnol, l'italien et le français. Toutefois, si les parties s'expriment dans un autre langage, Square Trade peut quand même essayer de résoudre le litige<sup>63</sup>.

Concernant les frais, la déposition d'une plainte via le formulaire en ligne et la négociation automatisée sont gratuites. Si une des parties décide d'avoir recours à un médiateur, elle doit payer des frais de médiation. Ces frais varient selon le site commercial où a eu lieu la transaction à l'origine du litige. Excepté eBay où les frais sont fixés à 20 dollars, les frais dépendent de la somme mise en jeu dans le litige. Le plus souvent, il y a une distinction entre les litiges inférieurs à 1000 dollars (frais : 40 dollars) et ceux supérieurs à 1000 dollars (frais : 40 dollars + 5% de la valeur du litige)<sup>64</sup>.

Site commercial où a eu lieu la transaction	Valeur du litige	Frais de médiation
eBay	/	\$20
Autres sites commerciaux	< \$1000	\$40
Autres sites commerciaux	> \$1000	\$40 + 5% de la valeur du litige <sup>65</sup>

Tableau 2.1 : Frais de participation pour la partie à l'origine de la médiation en ligne.

L'accessibilité de la plate-forme via internet est aisée, étant donné qu'il est recensé dans tous les moteurs de recherches. De plus, le fait que Square Trade ait signé de nombreux contrats avec des sites commerciaux, entraînant de ce fait la présence du label « Square Trade Seal » et un lien vers la plate-forme ne fait que renforcer la renommée de Square Trade.

Tous les partenaires liés contractuellement à Square Trade (et qui possèdent donc le label « Square Trade Seal ») sont obligés de répondre à une demande de participation à la résolution d'un litige. Cette obligation permet de s'assurer de la participation de l'autre partie.

Enfin, les informations concernant un litige sont disponibles en permanence sur le site. L'accès à celles-ci n'est donc pas limité dans le temps<sup>66</sup>.

<sup>63</sup> Voir Annexe 1

<sup>64</sup> Voir

[http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/hlp/help\\_odr\\_case\\_file.jsp?jsessionid=m1amc4jj11?vhostid=tomcat4&stmp=squaretrade&cntid=m1amc4jj11#cost](http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/hlp/help_odr_case_file.jsp?jsessionid=m1amc4jj11?vhostid=tomcat4&stmp=squaretrade&cntid=m1amc4jj11#cost) (date d'accès : mai 2002)

<sup>65</sup> Il est à noter que les frais de médiation sont limités à une valeur maximum de \$2500.

<sup>66</sup> Voir Annexe 1

## ◆ INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE

Square Trade assure que ses médiateurs sont impartiaux, expérimentés et efficaces. Cela stipulé dans le « Square Trade Standards of Practice »<sup>67</sup> qui est accessible via le site. Il s'agit en fait d'un code de conduite, élaboré par Square Trade, qui se prétend être supérieur aux autres codes de conduites traditionnels. On retrouve, dans ce document, des informations sur l'impartialité, la confidentialité, la transparence ou encore l'accessibilité.

En cas de médiation, Square Trade assigne un médiateur au litige mais ne donne pas d'informations sur la manière dont ce médiateur est sélectionné.

## ◆ TRANSPARENCE

La plate-forme définit clairement les services qu'elle offre. De plus, l'utilisateur est bien informé sur la manière dont la procédure se déroule, les exigences préliminaires et son droit à refuser la procédure. Par contre, on ne trouve pas d'information sur la valeur d'un accord.

Concernant sa structure organisationnelle, rien ne filtre sur le site. De plus, même s'il n'apparaît pas clairement, le financement est assuré via les frais d'usage fournis par les utilisateurs et les souscriptions des sites commerciaux détenant le label « Square Trade Seal ».

Pour terminer, même s'il n'y a pas de statistiques officielles sur le site, il ressort, au travers de différentes lectures, que la plate-forme a déjà traité plus de 100000 litiges avec un taux de réussite de 90%<sup>68</sup>. Parmi ces litiges résolus, 85% le sont durant la phase de négociation automatisée<sup>69</sup>.

## ◆ EFFICACITE

La procédure n'est pas en tant que telle limitée dans le temps. Cependant, après 30 jours de négociation assistée sans accord, Square Trade contacte les parties pour leur dire qu'elle considère la phase de négociation comme terminée. Sur demande, les parties peuvent toutefois demander un délai supplémentaire.

---

<sup>67</sup>[http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/lgl/standards\\_med.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=ebay&cntid=l0nttwbmu1](http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/lgl/standards_med.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=ebay&cntid=l0nttwbmu1)

<sup>68</sup> Voir « Crime&Espionage, Statement of Robert Chesnut », juin 2001, disponible sur : [http://www.iwar.org.uk/ecoespionage/resources/house-cybercrime/chestnut\\_061401.htm](http://www.iwar.org.uk/ecoespionage/resources/house-cybercrime/chestnut_061401.htm) (date d'accès : août 2002)

<sup>69</sup> Voir 4.4.2

La procédure pouvant se dérouler dans quatre langues différentes, on peut dire que Square Trade tient plus ou moins compte des différences culturelles et linguistiques même si les médiateurs résident essentiellement aux Etats-Unis.

Un élément important du système est le formulaire de réclamation en ligne, qui n'est pas un outil statique mais plutôt un « guide intelligent » qui propose différentes options selon les réponses à la question précédente. Ce système aide les parties à mieux définir leurs problèmes et leurs exigences.<sup>70</sup>

Concernant les compétences des médiateurs, Square Trade ne donne pas d'informations sur la manière dont un médiateur est choisi mais permet via le site, d'accéder au code de conduite auquel les médiateurs adhèrent<sup>71</sup>. De plus, le site offre la possibilité d'avoir de plus amples renseignements sur toute une série de médiateurs.

#### ◆ **SECURITE ET CONFIDENTIALITE<sup>72</sup>**

Square Trade utilise la technologie de chiffrement SSL à 128 bits pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations. Par ailleurs, la plate-forme ne partage jamais d'informations avec une tierce personne sauf pour des vérifications. Enfin, les données sensibles sont détruites après vérification et Square Trade assure qu'elle ne commercialisera jamais les données personnelles.

---

<sup>70</sup> Voir Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée, " Etablir la confiance dans l'environnement en ligne : Résolution des différends entre entreprises et consommateurs" ( compte-rendu de la conférence), décembre 2000, disponible sur : [http://www.oilis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/c5ce8ffa41835d64c125685d005300b0/c1256985004c66e3c1256a33005b80a1/\\$FILE/JT00111174.PDF](http://www.oilis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/c5ce8ffa41835d64c125685d005300b0/c1256985004c66e3c1256a33005b80a1/$FILE/JT00111174.PDF) (date d'accès : janvier 2002)

<sup>71</sup> Voir [http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/lgl/standards\\_med.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=eba&y&cntid=l0nttwbmu1](http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/lgl/standards_med.jsp;jsessionid=l0nttwbmu1?vhostid=partner1&stmp=eba&y&cntid=l0nttwbmu1) (date d'accès : mai 2002)

<sup>72</sup> Voir <http://www.auctionwatch.com/awdaily/reviews/profiles/2001/squaretrade.html> (date d'accès : mai 2002)

## 4.2.4 Analyse de l'environnement de résolution

### 4.2.4.1 Aperçu général

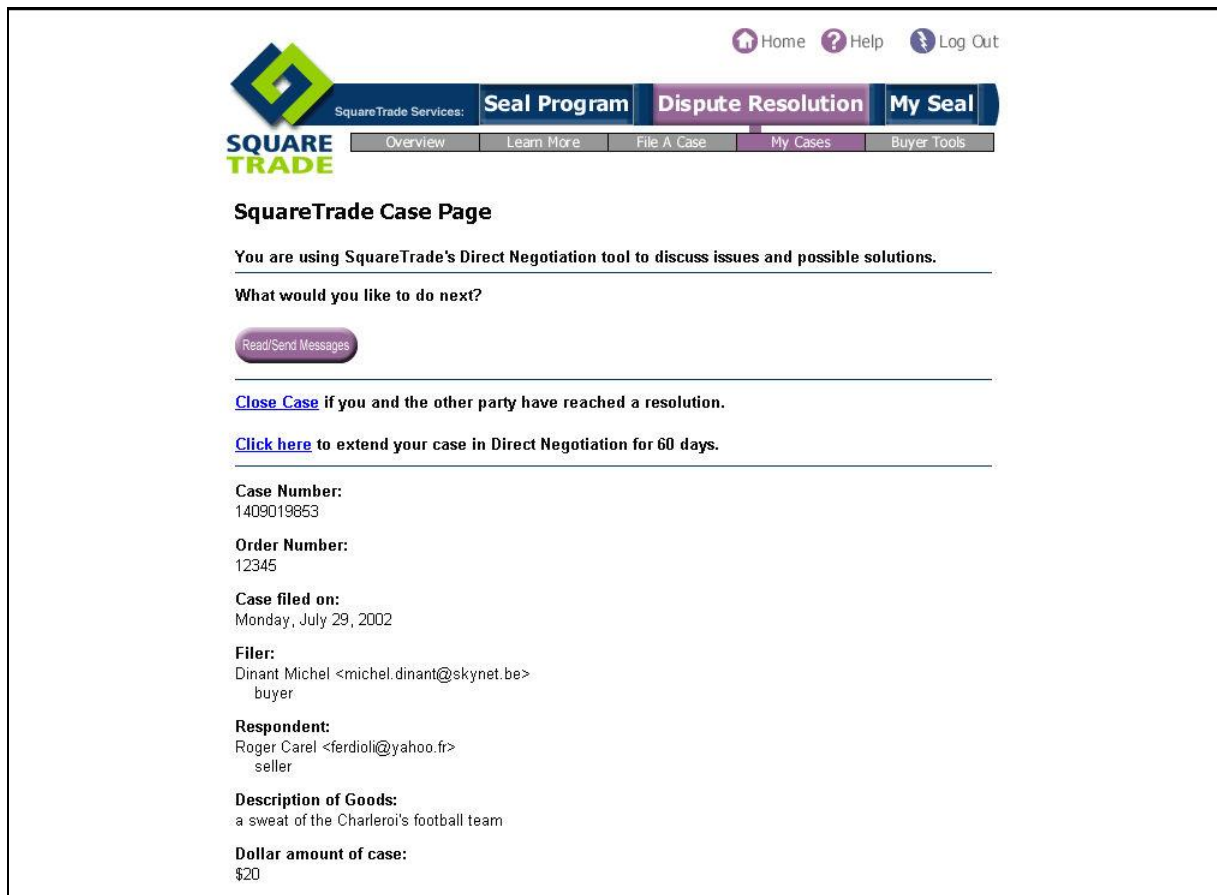


Figure 2.1 : Aperçu général.

### 4.2.4.2 Heuristiques de Nielsen

#### ◆ Visibilité de l'état du feedback

L'interface est assez simple et pas très « user-friendly » car il faut jouer avec l'ascenseur pour avoir toutes les informations sur un litige. Il serait judicieux de créer un menu reprenant les grands titres des informations contenues afin de permettre une visualisation plus rapide et plus facile des informations.

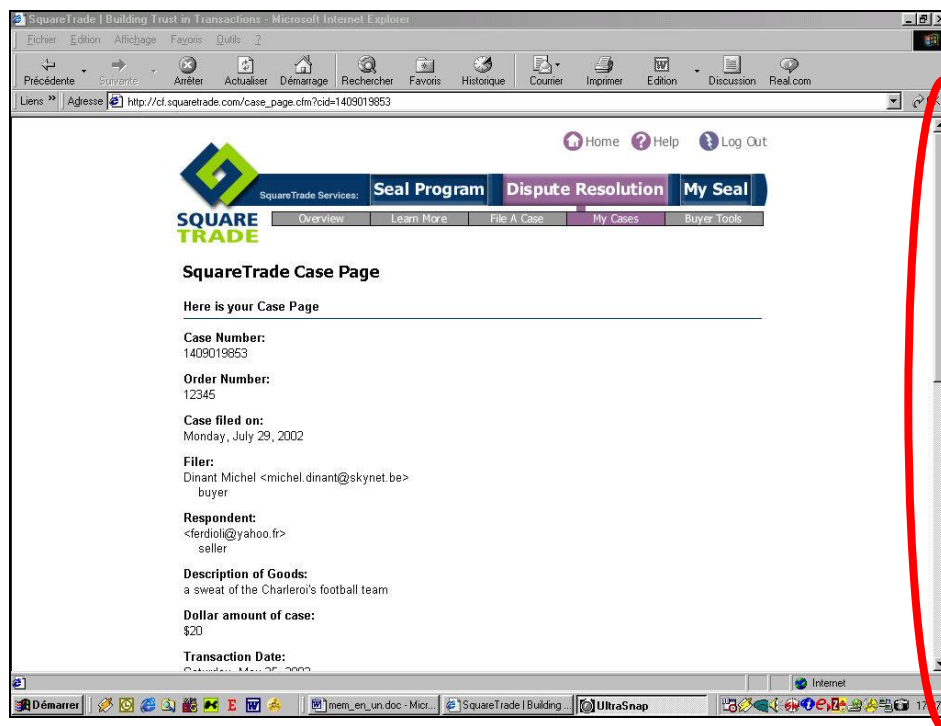


Figure 2.2 : Le fait que l'ensemble des informations ne soient pas visibles sur un écran peut déstabiliser l'utilisateur.

Pour le reste, le tableau initial qui reprend tous les litiges associés à l'utilisateur permet de voir clairement l'état d'avancement de la procédure lié à un conflit.

My Cases			
Welcome to SquareTrade Dinant Michel <michel.dinant@skynet.be>			
<a href="#">Update Your Profile</a>			
Case Number	Date Filed	Parties Involved	Status
<a href="#">1409019853</a>	7/29/2002	michel.dinant@skynet.be and ferdlioli@yahoo.fr	Direct Negotiation
<a href="#">1444979365</a>	4/29/2002	michel.dinant@skynet.be and proxichamois@hotmail.com	closed

Figure 2.3 : Grâce à la colonne « Status », l'utilisateur peut facilement visualiser l'état d'avancement des cas qui le concernent.

#### ◆ Compatibilité avec le langage utilisateur

L'interface a été développée uniquement en anglais mais les termes utilisés restent assez simples. Une personne ayant des bases en anglais n'aura donc aucun problème de compréhension.

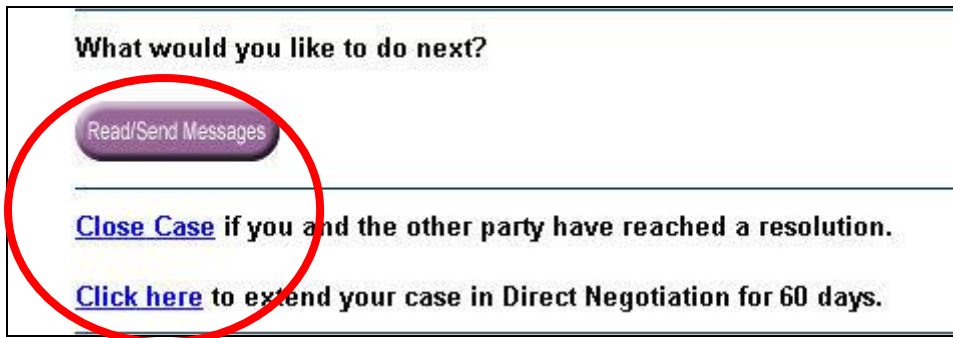


Figure 2.4 : Les termes en anglais sont dans un anglais basique.

#### ◆ Liberté et contrôle de l'utilisateur

Les actions déclenchables par l'utilisateur sont limitées à l'envoi et la lecture de messages avec l'autre partie ou le médiateur. Il peut également clore la négociation si le litige est résolu ou bien étendre la durée de négociation.



Figure 2.5 : Aperçu des actions déclenchables par l'utilisateur.

#### ◆ Cohérence et respect des standards

L'application n'est pas très « user-friendly ». L'interface ressemble à un fichier texte et le fait d'utiliser l'ascenseur pour avoir toutes les informations sur un conflit, peut gêner considérablement l'utilisateur.

<b>Case Number:</b>	1409019853
<b>Order Number:</b>	12345
<b>Case filed on:</b>	Monday, July 29, 2002
<b>Filer:</b>	Dinant Michel <michel.dinant@skynet.be> buyer
<b>Respondent:</b>	Roger Carel <ferdioli@yahoo.fr> seller
<b>Description of Goods:</b>	a sweat of the Charleroi's football team
<b>Dollar amount of case:</b>	\$20
<b>Transaction Date:</b>	Saturday, May 25, 2002

Figure 2.6 : Aperçu du cadre principal.

◆ **Design minimaliste et esthétique**

L'interface ne contient aucun élément perturbateur. Concernant le design, il est vraiment minimaliste et le fait de rassembler toutes les informations sur une seule fenêtre pourrait améliorer considérablement la satisfaction de l'utilisateur.

◆ **Reconnaître plutôt que se rappeler**

Mis à part quelques boutons élémentaires (« Read/Send message »), la plate forme ne propose ni icônes, ni liens.

<b>What would you like to do next?</b>
<a href="#">Read/Send Messages</a>
<hr/>
<a href="#">Close Case</a> if you and the other party have reached a resolution.
<a href="#">Click here</a> to extend your case in Direct Negotiation for 60 days.

Figure 2.7 : L'interface n'utilise pas d'icônes mais fait appel à un anglais basique.

### ◆ **Raccourcis**

Il n'y a pas de raccourcis mais on peut considérer la présence de nombreux liens hypertextes comme étant des raccourcis.

### ◆ **Messages d'erreur appropriés et prévention des erreurs**

La plate-forme est organisée de telle manière que le champ d'action de l'utilisateur est limité et, par conséquent, l'utilisateur provoque un minimum d'erreur.



Figure 2.8 : Les actions déclenchables par l'utilisateur sont limitées par l'application.

### ◆ **Aide et documentation**

Un fichier d'aide est accessible via l'application mais ce fichier ne renseigne pas sur l'application elle-même mais plutôt sur les informations pratiques (prix,...).



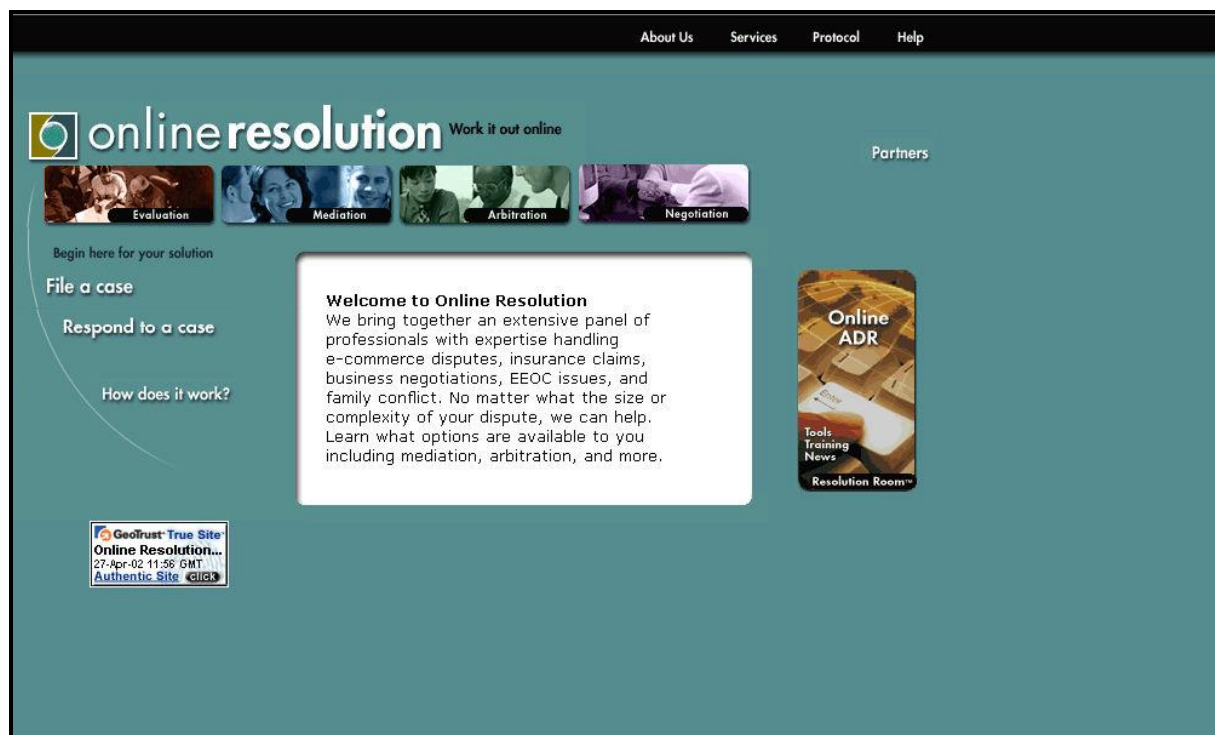
Figure 2.9 : Un bouton « Help » est disponible sur chaque page associé à un conflit.





Figure 2.10 : Ecran sur lequel l'utilisateur arrive lorsqu'il clique sur l'icône Help.

## 4.3 ONLINE RESOLUTION



INFORMATIONS GENERALES SUR LA PLATE-FORME	
Quand la plate-forme a-t-elle été lancée ?	Janvier 2000
Dans quel pays est basé cette plate-forme ?	Boston (Etats-Unis)
Pour quelles transactions cette plate-forme est-elle proposée ?	B2C et B2B
Quelle est la nature de l'entité proposant cette plate-forme ?	Privée
Qui peut faire appel aux services de cette plate-forme ?	Le monde entier
Comment cette plate-forme est-elle financée ?	/
Quel est le nombre de litiges traités ?	5 à 10 par mois <sup>73</sup>
Quel est le pourcentage de litiges ayant pu être réglés ?	Confidentiel

<sup>73</sup> Voir Annexe 5

### 4.3.1 Descriptif

« OnlineResolution » est une plate-forme de résolution en ligne de litiges qui offre ses services depuis janvier 2000. Elle traite toutes les sortes de conflits en faisant appel à la négociation automatisée, la médiation, l'arbitrage ou encore l'évaluation d'experts. Chacun de ces mécanismes est expliqué en détail sur le site<sup>74</sup>. Tout utilisateur peut déposer sa plainte en remplissant un formulaire disponible sur la page d'accueil. La procédure de résolution n'est pas limitée dans le temps. Les services offerts utilisent comme langue l'anglais mais la plupart des médiateurs parlent couramment d'autres langues.

La procédure de résolution est menée dans des environnements sécurisés appelés « Resolution Rooms ». Cet environnement permet aux parties et au médiateur de négocier de manière privée ou en commun. Pour cela, le médiateur peut utiliser un forum de discussion, un « chat » (audio ou vidéo), une messagerie instantanée<sup>75</sup>. Cet environnement permet également de partager des fichiers considérés comme preuves. Le coût de la procédure varie selon la valeur du litige et est partagé entre les parties impliquées.

Les médiateurs sont formés et expérimentés. Toutes les informations sont gardées confidentielles et les résultats ne sont pas publiés. Les parties gardent, à tout moment, le droit d'aller en justice.

### 4.3.2 Procédure

Pour la phase de médiation, «Online Resolution» fonctionne selon un processus à cinq étapes<sup>76</sup> :

- La première partie remplit en ligne un formulaire confidentiel décrivant le litige. Ce document est uniquement consultable par cette partie et le tiers neutre qui sera associé à ce cas litigieux
- « Online Resolution » contacte l'autre partie pour voir si celle-ci est prête à participer au mode alternatif de résolution choisi. Si l'autre partie accepte de participer, elle remplit à son tour un document confidentiel relatif au litige.

---

<sup>74</sup> Voir <http://www.onlineresolution.com/> (date d'accès : août 2002)

<sup>75</sup> Voir <http://www.onlineresolution.com/om-protocols.cfm#process> (date d'accès : août 2002)

<sup>76</sup> Ces 5 étapes sont explicitées plus largement via le lien hypertexte « How does it work ? » présent sur la page d'accueil de la plate forme (<http://www.onlineresolution.com/>)

Si la partie adverse refuse de participer ou s'il n'y a pas de réponse dans les sept jours, la première partie est automatiquement avertie de cette décision<sup>77</sup>.

- Une fois que les deux parties sont d'accord de participer, un tiers neutre est assigné au litige, contacte les parties impliquées et travaille de manière à résoudre le conflit. Pour cela, il utilise l'environnement de résolution
- Si un accord est atteint, un formulaire d'accord est rempli. Dans ce formulaire, les parties stipulent quand cet accord doit être appliqué légalement.
- Après la procédure, il est demandé à chacune des parties de remplir un document déterminant le taux de satisfaction de ces derniers.

#### 4.3.3 Analyse générale

##### ◆ ACCESSIBILITE

La plate-forme offre comme service : la négociation, la médiation, l'arbitrage et l'évaluation<sup>78</sup>. Elle offre ses services à toute personne au cœur d'un litige. Il peut aussi bien s'agir d'un litige provenant d'internet que d'un litige issu de la vie de tous les jours.

Cette plate-forme est diffusée uniquement en anglais mais la plupart des médiateurs maîtrisent d'autres langues.

Les frais sont partagés entre les deux parties et augmentent proportionnellement avec la valeur du litige<sup>79</sup>. Une particularité du système de facturation est qu'elle se base sur le nombre d'heures de médiation prestée avec comme condition un minimum de deux heures. Les prix varient entre 50 \$ et 100 \$ par heure et par partie selon la catégorie du litige<sup>80</sup>.

Valeur du conflit	Frais pour une médiation normale (2 heures)	Frais par heure supplémentaire
< \$10000	\$100	\$50
entre \$10000 et \$50000	\$150	\$75
> \$50000	\$200	\$100

Tableau 3.1 : Frais de participation par parties.

<sup>77</sup> Voir BHARUKA, Devashish, « Online Alternative Dispute Resolution », disponible sur : <http://www.ficci.com/icanet/jan-mar2002/ICA1.htm> (date d'accès : août 2002)

<sup>78</sup> L'évaluation consiste à évaluer de manière experte la nature du problème et à proposer une solution que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

<sup>79</sup> Voir <http://www.onlineresolution.com/costs.cfm> (date d'accès : août 2002)

<sup>80</sup> Voir VANDE GARDE, Blake Edward, "Alternative Dispute Resolution becomes Online Dispute Resolution", disponible sur : <http://raven.cc.ukans.edu/~cybermom/CLJ/vande/vande.html> (date d'accès : avril 2002)

Au vu des tarifs pratiqués, il apparaît clairement que cette plate-forme n'est pas développée pour des litiges à faibles montants.

L'accessibilité via internet est assez facile car la plate-forme est répertoriée dans tous les grands moteurs de recherches.

## ◆ **INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les médiateurs se conforment au « Model Standards of Practice of the ABA, SPIDR and AAA »<sup>81</sup>. Il s'agit d'un code de conduite défini par l'American Bar Association (ABA), la Society of Professionals in Dispute Resolution (SPIDR) et l'American Arbitration Association (AAA) et généralement appliqué à la médiation de conflits légaux. Le but de ce code de conduite est de développer un ensemble de standards destinés à servir comme cadre de travail pour la pratique de la médiation. Il s'agit donc d'un outil destiné à assister les débutants qui reprend toutes une série d'informations pour qu'une médiation se déroule le mieux possible. On retrouve ainsi dans ce document, des informations sur l'impartialité, la confidentialité ou encore les frais de participation.

## ◆ **TRANSPARENCE**

La plate-forme définit de manière adéquate les services qu'elle offre en expliquant sur sa page d'accueil en quoi consiste chacun de ses services. De plus, l'utilisateur est informé sur la manière dont la procédure se déroule et son droit à refuser la procédure mais il n'a, par contre, aucune information sur les exigences préliminaires à respecter et sur la valeur d'un accord.

Un élément intéressant est qu'à partir du site, un utilisateur peut obtenir des informations sur le médiateur qu'il désire<sup>82</sup>. La composition du pouvoir organisationnel est également disponible<sup>83</sup>. De plus, on a accès à un petit descriptif de chacun de ses membres.

La plate-forme ne donne aucun chiffre sur sa fréquentation, le nombre de litiges traités et le pourcentage de réussite

---

<sup>81</sup> Voir <http://www.onlinerresolution.com/ethics.cfm> (date d'accès : août 2002)

<sup>82</sup> Voir <http://www.onlinerresolution.com/neutral.cfm> (date d'accès : août 2002)

<sup>83</sup> Voir <http://www.onlinerresolution.com/team.cfm> (date d'accès : août 2002)

## ◆ EFFICACITE

Pour la phase de médiation, la procédure n'est pas limitée mais, étant donné que chaque heure supplémentaire de médiation est facturée, il est clair qu'elle ne peut s'éterniser.

Afin de maximiser la rapidité de résolution, les parties s'engagent à répondre dans les 24 heures à tout message. Si une des parties est dans l'impossibilité de répondre durant une période de plus de 24 heures, elle avertira les autres parties : « 1. Determine expectations regarding availability to participate in the mediation, and establish an understanding with respect to the timeliness of responses to communications. Unless otherwise agreed, the mediator and the parties will respond to messages from any person within 24 hours. 2. The participants and the mediator will notify the others of circumstances that may prevent them from participating in the mediation for a period of more than 24 hours, excluding weekends.”<sup>84</sup>

Un autre élément intéressant est que la plate-forme permet de guider une partie dans son choix de modes alternatifs. En effet, la plate-forme permet de définir le mode de résolution le plus approprié au conflit en déterminant, pour chaque service offert, ce que la partie peut en retirer<sup>85</sup>.

## ◆ SECURITE ET CONFIDENTIALITE

En adhérant au « Model Standards of Practice of the ABA, SPIDR and AAA », les tiers s'engagent à ne pas divulguer aux autres parties des informations considérées comme confidentielles<sup>86</sup>.

“Our web site utilizes secure web technologies and a firewall to protect all of the data we collect. Our full-time network coordinator is constantly monitoring our system and protecting it from outside threats.” : La plate-forme se sécurise des menaces extérieures en utilisant les technologies internet et un pare-feu.

L'accès à un litige est protégé par un mot de passe. L'utilisation de la méthode de chiffrement SSL et des certificats numériques est optionnelle mais conseillée pour augmenter le niveau de sécurité<sup>87</sup>

---

<sup>84</sup> Voir <http://www.onlinerresolution.com/om-protocols.cfm#process> (date d'accès : août 2002)

<sup>85</sup> Voir <http://www.onlinerresolution.com/om-what-is.cfm> (date d'accès : août 2002)

<sup>86</sup> Voir <http://www.onlinerresolution.com/confidentiality.cfm> (date d'accès : août 2002)

<sup>87</sup> Voir <http://www.eroom.com/whitepapers/eroom%20security-print.doc> (date d'accès : août 2002)

## 4.3.4 Analyse de l'environnement de résolution

### 4.3.4.1 Aperçu général

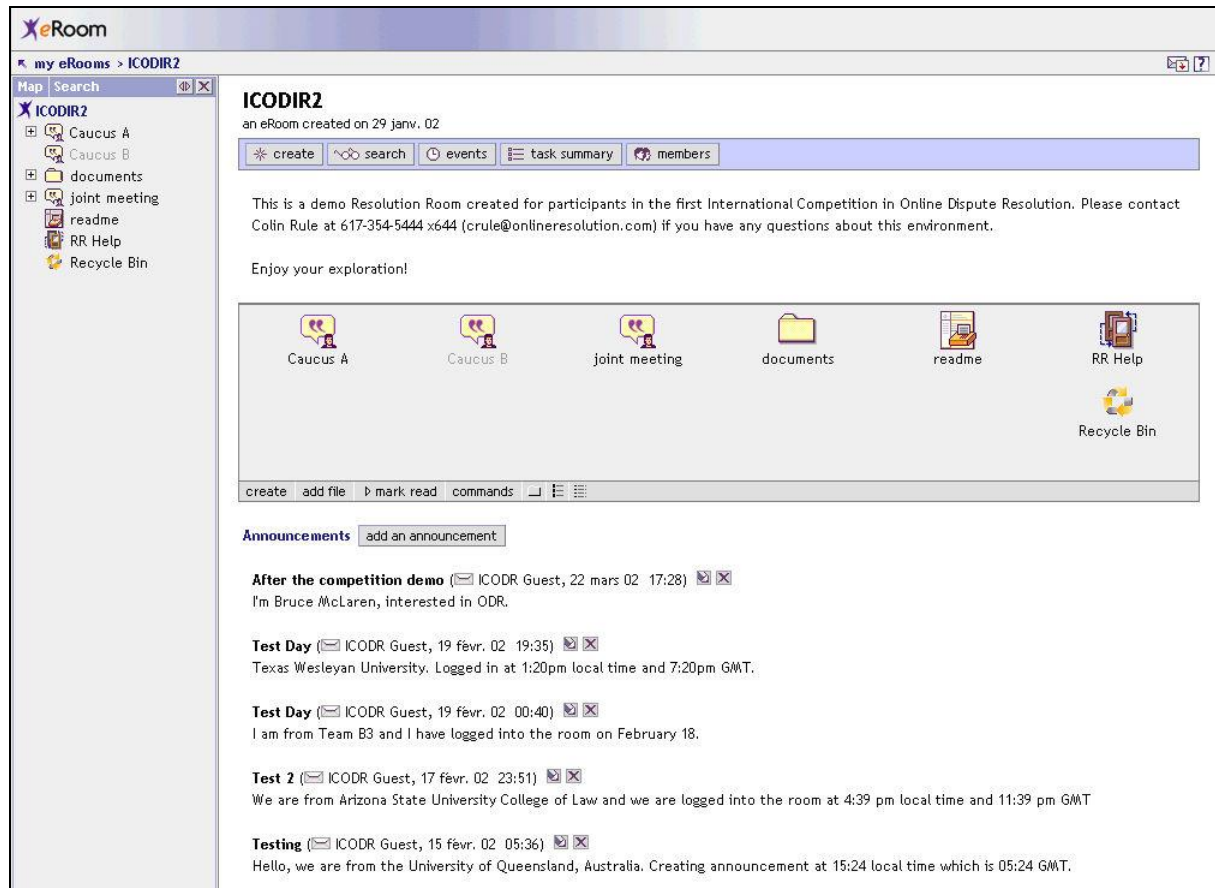


Figure 3.1 : Aperçu général.

Une version de démonstration de cette plate-forme est disponible à l'adresse <http://eroom.onlineresolution.com/> avec comme login « ICODR Guest » et comme mot de passe « ICODR ».

### 4.3.4.2 Heuristiques de Nielsen

#### ◆ Visibilité de l'état du feedback

L'outil développé offre une interface claire et « user-friendly ». La manière dont les informations sont présentées, permet de visualiser rapidement la date d'insertion d'un document ou d'un message. Il faut toutefois noter que, contrairement à Square

Trade qui permet une visualisation rapide de l'état du litige, il n'y a pas chez « Online Resolution » un endroit où l'on trouve l'état d'avancement de la résolution du litige.

Name	Modified	Owner	Size
<input type="checkbox"/> conflict_resolution.pdf	30 janv. 01 20:09	Colin Rule	48 k
<input type="checkbox"/> ODR News	30 janv. 01 20:10	Colin Rule	
<input type="checkbox"/> OR brochure.pdf	12 janv. 01 16:32	Colin Rule	194 k
<input type="checkbox"/> Test folder	17 févr. 02 17:44	ICODR Guest	0 items

create add file access notification  
select all cut copy copy link paste delete ▶ mark read ▶ mark unread

Figure 3.2 : Dans le répertoire « Documents », on voit clairement la date de dernière modification.

<b>Prosando's atty</b> (✉ prosando lawyer, 23 oct. 01 16:51) ⌵
present
<b>prosando atty</b> (✉ prosando lawyer, 23 oct. 01 16:52) ⌵
<b>Mediator question</b> (✉ texas mediator, 23 oct. 01 16:52) ⌵
What is it you guys specifically want out of this?
<b>Prosando go back to intercom room</b> (✉ texas mediator, 23 oct. 01 16:54) ⌵
<b>Pres.</b> (✉ ICODR Guest, 23 oct. 01 16:54) ⌵ ⌵ ⌵
We agree that the contract was violated by our not ordering 100 units. However, our position is that they stifled our distrubutuion of the product by not allowing us to distribute their Century series.

Figure 3.3 : Dans le répertoire « Caucus », à chaque message est associé la date et l'heure à laquelle il a été inséré.

### ◆ Compatibilité avec le langage utilisateur

L'interface a été développée uniquement en anglais. Néanmoins, la présence d'icônes et la simplicité des termes utilisés facilitent la compréhension. Une personne ayant des bases en anglais s'en sortira donc aisément.

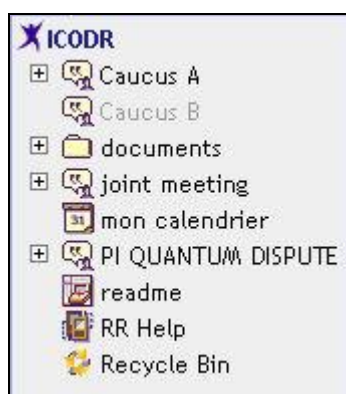


Figure 3.4 : Grâce aux icônes, l'utilisateur peut se faire une idée de ce qu'il se trouve dans les répertoires.

### ◆ Liberté et contrôle de l'utilisateur

Cet environnement peut être considéré comme un logiciel. Dès lors, toutes les actions déclenchables se font sur l'initiative de l'utilisateur. Par ailleurs, une initiative



intéressante de cet environnement est que l'utilisateur peut gérer son espace de résolution, comme il gère le bureau de son ordinateur. En effet, il peut créer de nouveaux répertoires, des chambres de discussions, des calendriers, des bases de données, des liens,... Cette gestion d'environnement par l'utilisateur lui-même peut lui donner une grande sensation de contrôle et de liberté.



Figure 3.5 : Aperçu sur les différents types d'éléments que peut créer un utilisateur.

### ◆ Cohérence et respect des standards

En proposant un menu qui ressemble fortement à l'explorateur windows, une barre de tâche et une « frame » centrale, l'interface est classique et ne déstabilise pas l'utilisateur. Toute personne utilisant un minimum le système d'exploitation Windows pourra donc facilement s'y retrouver.

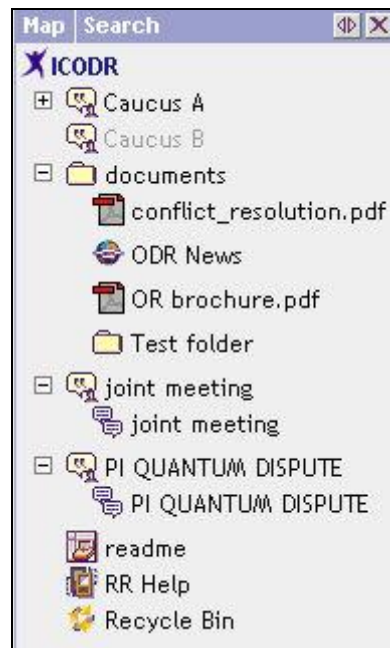


Figure 3.6 : On voit clairement que le menu se base sur l'« explorateur Windows », notamment sur le principe de l'arborescence.

### ◆ Design minimaliste et esthétique

L'interface est claire et ne contient aucun élément perturbateur. Le fait que l'ensemble des fonctionnalités soit disponible sur un seul écran renforce l'aspect

esthétique de l'environnement. Par ailleurs, le temps de téléchargement entre les différentes pages est minime.

#### ◆ **Reconnaître plutôt que se rappeler**

La plate-forme propose un menu, des icônes et des liens permettant une meilleure navigation au sein des pages et ainsi un usage plus aisé. Un simple « click » sur une icône permet d'effectuer l'action associée.



Figure 3.7 : A chaque lien est associé une icône qui permet de se faire une idée sur les fonctionnalités offertes.

#### ◆ **Raccourcis**

Il n'y a pas de raccourcis mais l'arborescence au sein du menu permet de s'y retrouver facilement. Cette arborescence est du même style que celle utilisée par l'explorateur Windows.



Figure 3.8 : La présence dans le menu d'une arborescence clarifie les fonctionnalités disponibles.

#### ◆ **Messages d'erreur appropriés et prévention des erreurs**

La plate-forme est organisée de telle manière que le champ d'action de l'utilisateur est limité et que, par conséquent, l'utilisateur provoque un minimum d'erreur.

#### ◆ **Aide et documentation**

On note la présence d'une icône « Help » qui explique les différentes fonctionnalités de l'application.

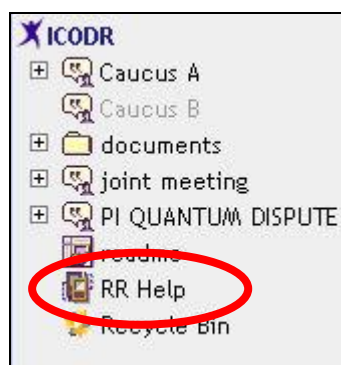


Figure 3.9 : Aperçu sur la section « Help » au sein du menu.

#### 4.4 THE CLAIM ROOM



INFORMATIONS GENERALES SUR LA PLATE-FORME	
Quand la plate-forme a-t-elle été lancée ?	Février 2001
Dans quel pays est basé cette plate-forme ?	Royaume-Uni
Pour quelles transactions cette plate-forme est-elle proposée ?	B2C et B2B
Quelle est la nature de l'entité proposant cette plate-forme ?	Compagnie privée <sup>88</sup>
Qui peut faire appel aux services de cette plate-forme ?	Le monde entier <sup>89</sup>
Comment cette plate-forme est-elle financée ?	/
Quel est le nombre de litiges traités ?	Confidentiel
Quel est le pourcentage de litiges ayant pu être réglés ?	Confidentiel

<sup>88</sup> Voir réponse 3, Annexe 3

<sup>89</sup> Voir réponse 1, Annexe 3

#### 4.4.1 Descriptif

The ClaimRoom.com est issu d'une initiative privée britannique (The ClaimRoom Ltd.) et a été lancé sur internet en avril 2001. Il s'agit d'un environnement de **négociation** utilisant un logiciel automatisé pour résoudre des litiges financiers. Cette plate-forme est entièrement automatisée et fonctionne grâce à l'utilisation d'un outil gérant les propositions émanant des parties impliquées et déterminant s'il y a accord ou pas. Etant donné qu'elle est entièrement automatisée, cette plate-forme ne peut donc résoudre que des **litiges d'ordre purement financiers**.

« The Claim Room Ltd » (TCR) est, en fait, un ASP (Application Service Provider). Il ne fournit pas directement une plate-forme ODR mais est partenaire avec le groupe ADR<sup>90</sup> ([www.adrgroup.co.uk](http://www.adrgroup.co.uk)). Ce groupe peut ainsi utiliser les logiciels de résolution développés par TCR.

La plate-forme est accessible via l'adresse [www.theclaimroom.com](http://www.theclaimroom.com).

#### 4.4.2 Procédure

Le fonctionnement de la plate-forme fait appel à un outil automatisé qui repose sur trois concepts principaux :

- **L'offre** : Montant que la partie qui réclame de l'argent, propose
- **La demande** : Montant que la partie qui doit de l'argent, propose
- **Le pourcentage de différence** : Pourcentage défini par les parties, qui permet à l'outil automatisé de déterminer s'il y a accord ou pas.

L'outil automatisé déclarera un accord si l'offre multipliée par le pourcentage de différence est supérieure à la demande. Dans le cas contraire, les parties seront invitées à entrer une nouvelle proposition. S'il y a un accord, le montant de l'accord sera égal à la moitié de la somme de l'offre et de la demande.

---

<sup>90</sup> Voir [http://www.theclaimroom.com/stop\\_press/2002may28.html](http://www.theclaimroom.com/stop_press/2002may28.html) (date d'accès : août 2002)

Voici un exemple pratique<sup>91</sup> du fonctionnement de cet outil :

Différence de pourcentage choisie par les parties : **133 %**

ROUND	DEMAND	OFFER	ZONE OF SETTLEMENT	SETTLEMENT REACHED
1.	\$50,000	\$10,000	no	no
2.	\$40,000	\$20,000	no	no
3.	\$30,000	\$25,000	yes	yes settled for \$27,500

Lors des deux premiers tours, il n'y a pas d'accord car  $10000 * 1.33 < 50000$  et  $20000 * 1.33 < 40000$ . Par contre, au troisième tour,  $25000 * 1.33 (= 33250)$  est supérieur à 30000. Il y a donc accord et le montant de cet accord équivaut à  $(30000 + 25000) / 2$ , c'est-à-dire à 27500.

La procédure de négociation peut donc se résumer ainsi :

- Les parties déterminent le pourcentage de différence qui permettra à l'outil automatisé de déterminer s'il y a accord ou pas.
- Les parties enregistrent sur la plate-forme leur proposition. Celle-ci se fait de manière aveugle, c'est-à-dire qu'une partie n'a aucune information sur la proposition faite par la partie adverse.
- En fonction du pourcentage de différence déterminé précédemment, l'outil voit si un accord est possible ou pas. Si un accord n'est pas trouvé, les deux parties peuvent réintroduire de nouvelles propositions et ce jusqu'à ce qu'elles parviennent à une entente.

---

<sup>91</sup> Cet exemple est issu de la page : <http://www.lawsociety.com.au/page.asp?partid=1599> (date d'accès : août 2002)

#### 4.4.3 Analyse générale

##### ◆ ACCESSIBILITE

La plate-forme offre comme service la négociation automatisée. Etant donné que cette plate-forme utilise un outil entièrement automatisé, seules les personnes ayant un conflit d'ordre financier peut faire appel aux services de cette plate-forme.

La plate-forme est uniquement accessible en anglais. Cependant, selon la demande, « The ClaimRoom Ltd. » peut développer des versions dans d'autres langues<sup>92</sup>.

Pour pouvoir utiliser cette plate-forme, un client doit souscrire une licence d'utilisation dont le montant s'élève à 1500 livres anglaises par année. Vu le prix de la licence, il est clair que cette plate-forme n'est pas destinée au petit commerçant ou consommateur mais plutôt aux entreprises comme des sociétés d'assurances. Cette licence permet à ce client d'entrer un nombre illimité de cas. Il faut également noter qu'une seule des deux parties doit posséder la licence pour pouvoir utiliser la plate-forme. Il n'est donc pas nécessaire que les deux parties possèdent la licence.<sup>93</sup>

Il n'y a pas de limite de temps pour la résolution d'un litige. Tant qu'il n'y a pas d'accord, les parties peuvent continuer la négociation aussi longtemps qu'elles le souhaitent. Si, par la suite, les parties font appel à une médiation en ligne via une autre plate-forme, la personne neutre peut recevoir un accès à la plate-forme « The ClaimRoom » et ainsi avoir toutes les informations concernant le litige. Cela a pour avantage, que le tiers neutre se rend plus facilement compte de la source du problème<sup>94</sup>.

L'accessibilité au site via internet est assez simple, vu qu'il est recensé dans tous les principaux moteurs de recherche.

##### ◆ INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE

Etant donné que la négociation est entièrement automatisée, les règles sont donc établies dès le départ et l'indépendance ainsi que l'impartialité de la plate-forme ne peuvent dès lors être remises en cause.

---

<sup>92</sup> Voir réponse 1, Annexe 3

<sup>93</sup> Voir réponse 1, Annexe 2

<sup>94</sup> Voir réponse 2b, Annexe 3

## ◆ TRANSPARENCE

La manière dont la plate-forme décrit ses services n'est pas très adéquate : elle se définit comme une aire de négociation et de médiation<sup>95</sup> alors qu'elle n'offre en réalité la négociation automatisée.

La plate-forme offre un aperçu de sa structure organisationnelle en décrivant la carrière des membres responsables<sup>96</sup>.

Concernant le nombre de litiges traités, la plate-forme se fait un devoir de garder ces chiffres confidentiels<sup>97</sup>.

## ◆ EFFICACITE

La procédure de négociation n'est pas limitée dans le temps : tant qu'il n'y a pas d'accord et tant que les parties le souhaitent, celles-ci peuvent accéder à la plate-forme et réactiver le litige<sup>98</sup>. A tout moment, les parties peuvent faire appel à une plate-forme ODR. A ce moment-là, les parties peuvent autoriser le tiers neutre à accéder à la négociation ayant eu lieu sur « The ClaimRoom » et permettre ainsi à ce tiers de comprendre pourquoi les parties en sont arrivées là<sup>99</sup>.

Il faut également noter qu'à chaque nouvelle proposition enregistrée, la partie adverse est tenue au courant grâce à la réception d'un mail.

## ◆ LIBERTE ET LEGALITE

Cette plate-forme a été créée avec l'aide de juristes britanniques afin qu'elle soit compatible avec la justice britannique<sup>100</sup>.

Les parties peuvent faire appel à tout moment, à une autre plate-forme ODR et reprendre toutes les informations contenues par « The ClaimRoom » concernant le litige.

---

<sup>95</sup> Voir <http://www.theclaimroom.com/index2.html> , Section « Home », Lien « What is it ? » (date d'accès : août 2002)

<sup>96</sup> Voir <http://www.theclaimroom.com/index2.html> , Section « Who we are » (date d'accès : août 2002)

<sup>97</sup> Voir réponse 4, Annexe 3

<sup>98</sup> Voir réponse 2c, Annexe 3

<sup>99</sup> Voir réponse 2c, Annexe 3

<sup>100</sup> Section « What is it ? », <http://www.theclaimroom.com/index2.html> (date d'accès : août 2002)



## ◆ SECURITE ET CONFIDENTIALITE

The ClaimRoom assure la sécurité et l'encryptage des données en utilisant la technologie de chiffrement à 128 bits<sup>101</sup>. Le site dispose d'un pare-feu et les données relatives aux litiges sont protégées par un mot de passe et accessibles uniquement aux utilisateurs ayant les droits requis<sup>102</sup>

### 4.4.4 Analyse de l'environnement de résolution

#### 4.4.4.1 Aperçu général

The screenshot displays the 'The ClaimRoom' web interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Who we are, Demo, Group Claims, Contact us, and Enter the System. The main header area includes the site logo, the slogan 'The fast track to settlement', and the date '13 August 2002'. The central content area is titled 'Claim No. 129 - Nicole K vs Tom C'. On the left, a sidebar menu lists various options: Online | Available Claims, Guest privileges, Claim Rooms, SUMMARY, VISITOR EXPLANATION, Negotiators Notes, Party to Party, Communications Within Our Side, BIDDING TOOLS, Bid Limit, Current Estimated Value, Bidding Conditions, Part 36 Offers, Blind Bidding - TOTAL, Blind Bidding - SPECIALS, and Blind Bidding - COSTS. The main content area is divided into several sections: 'Claim Summary' with fields for Initiating Client (Nicole K), Opposing Party (Tom C), Initiating Party is the: Claimant, Initiating Client's Reference (sk/nic), Opposing Party's Reference (gr/tom), and Differential Factor (20%); 'Claim Initiator and Responder' with fields for Lead Claimant User (Unknown User) and Lead Defendant User (None Invited); 'Claim Users - Claimant' with sub-sections for Negotiator Users (Unknown User, Last logged in 30 Jul 2002 01:44pm GMT), Client Users (None assigned), Guest Users (Mr Graham Ross, Mr Jim Peterson, Mr Guest Viewer), and Claim Manager Users (None assigned). The footer contains the text 'White Labelled Through TCRv2.0' and 'Copyright © 2001-2002 TheClaimRoom.com Ltd.'

Figure 4.1 : Aperçu de l'interface.

Il est possible d'accéder à une version de démonstration de cette plate-forme en allant à l'adresse <http://tcr2.theclaimroom.com/> et en utilisant comme login « Guestclaim » et comme mot de passe « Guestclaim »

<sup>101</sup> Voir réponse 1, Annexe 4

<sup>102</sup> Ces droits ne peuvent être donnés que par une des parties concernées par le litige.

#### 4.4.4.2 Heuristiques de Nielsen

##### ◆ Visibilité de l'état du feedback

L'outil développé par The ClaimRoom.com Ltd (TCR) est un outil flexible et puissant qui est, en fait, la deuxième version du logiciel<sup>103</sup>.

L'interface est claire et respecte les standards fournis par les conventions au sujet des interactions avec les utilisateurs. L'interface est scindée en trois cadres : un reprenant une barre de tâches, un que l'on peut considérer comme menu et reprenant les différentes actions que le client peut effectuer et enfin, un cadre reprenant les informations relatives au choix fait par le client dans le menu.

Il est à noter que l'ensemble des informations se trouve sur un écran. L'utilisateur ne doit dès lors pas s'amuser à jouer avec l'ascenseur pour visualiser l'ensemble des informations. D'autre part, en sélectionnant « SUMMARY » dans menu, le client peut facilement visualiser les informations générales concernant un cas.

Claim No. 129 - Nicole K vs Tom C	
Related Claims ▾	
Claim Summary	
Initiating Client:	Nicole K Related Claims ▾
Opposing Party:	Tom C
Initiating Party is the:	Claimant
Initiating Client's Reference:	sk/nic Related Claims ▾
Opposing Party's Reference:	gr/tom Related Claims ▾
Differential Factor:	20%
Claim Initiator and Responder	
Lead Claimant User	Unknown User
Lead Defendant User	None Invited
Claim Users - Claimant	
Negotiator Users:	
Unknown User	Last logged in 30 Jul 2002 01:44pm GMT
Client Users:	
None assigned.	
Guest Users:	
Mr Graham Ross	Last logged in 01 Aug 2002 01:11pm GMT
Mr Jim Peterson	Last logged in 12 Dec 2001 11:59pm GMT
Mr Guest Viewer	Logged in, idle for 00:00:01
Claim Manager Users:	
None assigned.	

Figure 4.2 : Informations générales disponibles à partir de « SUMMARY ».

<sup>103</sup> Cette version a été mise en ligne en janvier 2002

### ◆ Compatibilité avec le langage utilisateur

L'interface est développée uniquement en anglais. Si les termes utilisés sont assez simples, il apparaît cependant nécessaire de faire appel à la démo<sup>104</sup> afin de maîtriser l'ensemble des fonctionnalités de l'interface.

Figure 4.3 : A première vue, la compréhension du menu paraît complexe, notamment le « Bidding Tools ». Le visionnage de la démo permet d'éclairer l'utilisateur sur les fonctionnalités offertes par le menu.

### ◆ Liberté et contrôle de l'utilisateur

Toute action déclenchée se fait sur l'initiative de l'utilisateur. Par ailleurs, un élément intéressant est que l'utilisateur peut façonner la plate-forme selon ses choix et ses goûts : “ All these rooms can be hired for your use and tailored to your choice including your corporate colour scheme, design and logo, your choice of the number and naming of the message areas, the classes of authorised users and the powers of each class to read and/or write to each of the message areas. “<sup>105</sup>.

Une caractéristique très intéressante est que l'utilisateur peut délivrer des privilèges à certaines personnes afin qu'elle puisse également accéder aux informations concernant le litige.

Guest Users:	
Mr Graham Ross	Last logged in 08 Aug 2002 02:21pm GMT
Mr Jim Peterson	Last logged in 12 Dec 2001 11:59pm GMT
Mr Guest Viewer	Logged in, idle for 00:00:01

Figure 4.4 : L'utilisateur peut permettre à certaines personnes d'accéder aux informations. Ces personnes sont reprises dans une liste « Utilisateurs invités »

<sup>104</sup> Voir <http://www.theclaimroom.com/index2.html> , Section « Démo » (date d'accès : août 2002)

<sup>105</sup> Voir <http://www.theclaimroom.com/index2.html> , Section « Enter the System » (date d'accès : août 2002)

### ◆ Cohérence et respect des standards

En faisant appel à une barre de tâche, un menu et un cadre central, l'interface respecte les standards et ne dérange aucunement l'utilisateur.

### ◆ Design minimaliste et esthétique

L'interface est assez esthétique et ne contient aucun élément perturbateur (pop-up, publicité). Par ailleurs, le temps de téléchargement entre les différentes pages est minime.

### ◆ Reconnaître plutôt que se rappeler

L'interface ne fait pas appel aux icônes. Elle préfère faire appel aux liens hypertextes, moins explicites pour les utilisateurs novices mais, sans doute, plus clairs pour les utilisateurs confirmés.

### ◆ Raccourcis

La présence d'un menu à l'intérieur de l'interface peut être considérée comme un ensemble de raccourcis car elle permet à l'utilisateur de s'y retrouver facilement.



Claim Rooms
<b>SUMMARY</b>
<a href="#">VISITOR EXPLANATION</a>
<a href="#">Negotiators Notes</a>
<a href="#">Party to Party</a>
<a href="#">Communications Within Our Side</a>
<b>BIDDING TOOLS</b>
<a href="#">Bid Limit</a>
<a href="#">Current Estimated Value</a>
<a href="#">Bidding Conditions</a>
<a href="#">Part 36 Offers</a>
<a href="#">Blind Bidding - TOTAL</a>
<a href="#">Blind Bidding - SPECIALS</a>
<a href="#">Blind Bidding - COSTS</a>

Figure 4.5 : Aperçu du menu disponible à partir de l'interface.

### ◆ Messages d'erreur appropriés et prévention des erreurs

En faisant appel, la plupart du temps, à des « combo-box », l'interface se protège en grande partie d'erreurs émanant de l'utilisateur.

A screenshot of a web form with a vertical layout. It features three identical dropdown menus, each labeled 'Related Claims' with a downward arrow icon. The form is framed by a dark red header and footer, with white input fields in between.

Figure 4.6 : Aperçu de combo-box.

### ◆ Aide et documentation

Il n'apparaît aucune aide dans l'interface. C'est d'ailleurs une critique importante par rapport à cette plate-forme car son fonctionnement apparaît plus compliqué que les autres plates-formes étudiées, notamment à cause de l'utilisation de l'outil « Bidding Tools ». Il faut toutefois souligner que si l'on envoie un mail à l'adresse [info@TheClaimRoom.com](mailto:info@TheClaimRoom.com), on obtient une réponse assez rapidement.

## **CHAPITRE 5 : Analyse comparative**

L'analyse comparative des plates-formes va être organisée dans la même lignée que l'analyse individuelle faite dans le chapitre précédent.

Nous comparerons d'abord les différentes plates-formes à partir de six facteurs que nous avons mis en avant en élaborant le questionnaire d'évaluation<sup>106</sup> (informations générales, accessibilité, indépendance et impartialité, transparence, efficacité, sécurité et confidentialité).

Par la suite, les environnements de résolution seront comparés à partir d'une grille d'évaluation basée sur les heuristiques de Nielsen.

### **5.1 Comparaison générale**

Etant donné que le fait de tirer des constatations sur base de l'analyse de quatre plates-formes nous paraissait fort peu représentatif, nous avons jugé utile de faire référence à une étude globale sur les plates-formes ODR. Celle-ci a été effectuée en 2001<sup>107</sup> et se base sur l'analyse de 29 plates-formes. Avec l'appui de cette étude, nous pourrions dégager certains aspects généraux.

#### **5.1.1 Informations générales**

##### **◆ Implantation géographique**

<b>ECODIR</b>	Europe
<b>SQUARE TRADE</b>	Etats-Unis
<b>ONLINE RESOLUTION</b>	Etats-Unis
<b>THE CLAIM ROOM</b>	Royaume-Uni

##### *Constat général*

Si nous prenons l'ensemble des plates-formes ODR présentes sur le net, cet équilibre Europe/Etats-Unis n'est pas conservé. En effet, parmi les 29 plates-formes répertoriées<sup>108</sup>, 24 sont basées en Amérique du Nord et 5 seulement en Europe.

---

<sup>106</sup> Voir 3.6

<sup>107</sup> « Dispute in cyberspace 2001 : Update of online dispute resolution for consumers in cross-border disputes », novembre 2001, disponible sur :

[http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/update\\_disputes\\_in\\_cyberspace\\_2001.pdf](http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/update_disputes_in_cyberspace_2001.pdf)

<sup>108</sup> Voir Annexe 6

*Il apparaît donc clairement que l'ODR à quelques longueurs d'avance en Amérique du Nord et qu'il commence seulement à se développer en Europe.*

◆ **Type de services fournis**

<b>ECODIR</b>	Négociation automatisée, médiation, recommandation
<b>SQUARE TRADE</b>	Négociation automatisée, médiation
<b>ONLINE RESOLUTION</b>	Négociation, médiation, arbitrage
<b>THE CLAIM ROOM</b>	Négociation automatisée

*Constat général*

Sur les 29 plates-formes, 12 offrent la négociation automatisée, 17 la médiation et 11 l'arbitrage.

*La médiation est un des services les plus répandus au sein des plates-formes de résolution en ligne*

◆ **Types de conflits gérés**

<b>ECODIR</b>	Transaction effectuée sur le net
<b>SQUARE TRADE</b>	Pas de restrictions
<b>ONLINE RESOLUTION</b>	Pas de restrictions
<b>THE CLAIM ROOM</b>	Transaction financière

◆ **Langage offert**

<b>ECODIR</b>	Anglais et français
<b>SQUARE TRADE</b>	Anglais
<b>ONLINE RESOLUTION</b>	Anglais
<b>THE CLAIM ROOM</b>	Anglais

### *Constat général*

Plus de 2/3 des plates-formes présentes sur le net sont accessibles uniquement en anglais. A la visite des différentes plates-formes, on ne remarque pas un grand intérêt de la part de ces plates-formes à étendre leurs services dans d'autres langues

*L'anglais est le langage roi en matière d'ODR*

#### ◆ **Origine des fonds**

<b>ECODIR</b>	Publique (Union européenne)
<b>SQUARE TRADE</b>	Privée
<b>ONLINE RESOLUTION</b>	Privée
<b>THE CLAIM ROOM</b>	Privée

### *Constat général*

La grande majorité des plates-formes est privée et leurs fonds proviennent en grande partie soit de frais d'utilisation payés par les utilisateurs, soit de société avec lesquelles elles ont signé un partenariat.

#### ◆ **Publication de statistiques**

<b>ECODIR</b>	Non
<b>SQUARE TRADE</b>	Oui
<b>ONLINE RESOLUTION</b>	Non
<b>THE CLAIM ROOM</b>	Non

### *Constat général*

A peine 1/8 des plates-formes publient des statistiques sur la résolution des litiges traités. Cela peut s'expliquer par le fait que la majorité des plates-formes garantissent la confidentialité des données qu'elles traitent.

*La plupart des plates-formes ne publient pas de statistiques sur les cas qu'elles traitent.*



### 5.1.2 Accessibilité

Comme nous l'avons observé précédemment, la plupart des plates-formes fournissent uniquement leurs services en anglais. Seules quelques exceptions, comme ECODIR fournissent une plate-forme multi-langages. Cette hégémonie de la langue anglaise s'explique par le fait que l'anglais est la langue prédominante dans le commerce électronique. Cependant, cette domination limite l'accessibilité à certains utilisateurs impliqués dans des conflits transfrontaliers.

*Il apparaît donc important que les plates-formes deviennent multi-langages afin de permettre une accessibilité maximum.*

Au niveau de l'applicabilité, certaines plate-formes, comme ECODIR<sup>109</sup>, n'acceptent que certains types de litiges. Par ailleurs, les services de négociation automatisée sont incapables de résoudre des litiges non-monétaires. On observe, dès lors, toute une série de plates-formes qui ne peuvent s'appliquer à certains types de litiges.

*La plupart des plates-formes ne sont pas développées pour résoudre tous les types de conflits B2C possibles*

La plupart des plates-formes exigent des frais d'utilisation. Parmi elles, nombreuses sont celles qui échelonnent les frais suivant le montant impliqué dans le litige. Néanmoins, la plupart du temps, ces frais restent largement disproportionnés par rapport à la somme mise en jeu. Des plates-formes, comme Square Trade, essaient cependant de s'accommoder aux litiges de petites valeurs.

*La majorité des plates-formes ont un coût disproportionné par rapport à la somme mise en jeu dans le litige*

### 5.1.3 Indépendance et impartialité

La souscription d'entreprises à certaines plates-formes a un impact sur l'indépendance et l'impartialité du service offert. En effet, quand une des parties impliquées dans un litige

---

<sup>109</sup> ECODIR se limite aux transactions faites sur internet.

finance la plate-forme sensée régler le litige, la neutralité de la personne tiers peut légitimement être mise en doute. Il est donc essentiel qu'une plate-forme prenne les dispositions nécessaires pour empêcher toute influence. Il faut donc que les utilisateurs puissent avoir accès à la constitution de corps dirigeant, aient certaines connaissances sur les aptitudes des médiateurs et puissent consulter le taux de réussite de ces services. La plupart du temps, on retrouve sur les plates-formes, des preuves de l'impartialité des médiateurs. Par contre, on trouve rarement une information adéquate au sujet du corps dirigeant ou du taux de résolution.

*Les plates-formes donnent généralement des informations sur l'impartialité de leurs médiateurs.*

#### **5.1.4 Transparence**

Dans la plupart des plate-formes, l'utilisateur peut aisément prendre connaissance des services mis à sa disposition, de la manière dont la procédure de ces services se déroule, sur les exigences préliminaires et sur la valeur d'un accord

*La majorité des plates-formes offre une information adéquate quant aux services qu'elles offrent.*

Il est souvent difficile d'obtenir des informations sur la structure organisationnelle de la plate-forme. En effet, rares sont les plates-formes comme TCR<sup>110</sup> qui mettent en ligne la composition de la cellule dirigeante ainsi qu'une biographie

*Une grande partie des plates-formes fournit une information inadéquate concernant la structure organisationnelle et la cellule dirigeante*

La publication de statistiques concernant les litiges traités apparaît comme indispensable pour une bonne transparence. Toutefois, de telles publications se font rares. Hormis l'arbitrage, tous les services ODR trouvent leur solution grâce à l'implication des parties. Souvent, une des deux parties ne désire pas faire part au public des termes de l'accord. Elle préfère garder cela confidentiel de peur de donner au public une mauvaise image. De ce

---

<sup>110</sup> « The Claim Room »

fait, la plupart des plates-formes ODR assurent la confidentialité de la procédure mais également des résultats

*Rares sont les plates-formes qui fournissent des résultats sur le nombre de litiges traités et le pourcentage de résolution*

### **5.1.5 Efficacité**

Un des critères important en matière d'efficacité est la perte de temps. Celle-ci doit être minimale afin d'assurer une efficacité maximale. La plupart des plates-formes offrent des procédures qui sont limitées dans le temps. De plus, lorsqu'une modification est effectuée par une partie dans un litige (ex : nouveau message), l'autre partie est directement mise au courant de la modification grâce à un e-mail.

La plupart des plates-formes offrent également un environnement de résolution assurant une efficacité maximum de la part de l'utilisateur. La qualité de ces environnements sera évoquée dans la section 5.2

*En matière de pertes de temps et d'environnement de résolution, les plates-formes ODR remplissent généralement les critères*

Un autre point central en matière d'efficacité des ODR est la prise en compte des différences linguistiques et culturelles. En effet, lors d'une médiation, une phrase peut être perçue de manière différente suivant l'origine culturelle. Cela peut engendrer dans le pire des cas à une mauvaise compréhension et aboutir à un non-accord. Or, on s'aperçoit que pratiquement aucune plate-forme ne prend en compte ce critère. Seul, ECODIR, affirme dans son règlement tenir compte des différences culturelles et linguistiques.

*Peu de plates-formes prêtent une attention particulière aux différences culturelles et linguistiques*

Pour améliorer leur efficacité, les plates-formes devraient fournir comme service la gamme la plus large possible (négociation, médiation, arbitrage). Pour cela, elle peut le faire elle-même ou bien développer des partenariats avec d'autres plates-formes. Cela permettrait aux plates-formes d'aiguiller de manière plus appropriée vers un service adéquat.

*Actuellement, peu de plates-formes fournissent l'ensemble des services adéquats aux litiges  
B2C*

#### **5.1.6 Sécurité et confidentialité**

En matière de sécurité, la majorité des plates-formes utilise les techniques considérées comme les plus sécurisantes actuellement, notamment la technique SSL à 128 bits. Par ailleurs, l'ensemble des plates-formes garantit la confidentialité des données. Seul bémol, la difficulté à accéder aux informations relatives à la sécurité des plates-formes.

### **5.2 Comparaison des environnements de résolution**

La comparaison se base sur l'évaluation des critères de Nielsen qui permettent de déterminer l'utilité et l'utilisabilité d'une application. Cette analyse se fait à partir des démonstrations disponibles sur le net permettant de tester les différentes fonctionnalités. Cette comparaison a été faite dans le but d'être la plus objective possible

### 5.2.1 Grille comparative évaluant l'environnement de résolution

	<b>ECODIR</b>	<b>SQUARE TRADE</b>	<b>ONLINE RESOLUTION</b>	<b>THE CLAIM ROOM</b>
Visibilité de l'état du feedback	**	**	**	**
Compatibilité avec le langage utilisateur	**	*	*	*
Liberté et contrôle de l'utilisateur	**	*	*	*
Cohérence et respect des standards	***	**	***	***
Design minimaliste et esthétique	***	***	***	***
Reconnaître plutôt que se rappeler	***	*	***	***
Raccourcis	**	*	**	**
Messages d'erreurs appropriés et prévention des erreurs	***	***	***	***
Aide et documentation	**	*	***	*

Légende :

- → mauvais
- \* → satisfaisant
- \*\* → bon
- \*\*\* → excellent

### 5.2.2 Constatations

De manière générale, la manière dont les informations sont présentées donne grande satisfaction : on notera notamment la façon dont Square Trade permet à ses utilisateurs d'obtenir une information claire et rapide de l'état d'avancement d'un litige ainsi que la présentation claire et soignée des autres plates-formes.

Les plates-formes étudiées sont développées uniquement en anglais. ECODIR reçoit une cote plus élevée parce que son site est accessible à la fois en anglais et en français. Toutefois, la plupart du temps, les termes utilisés sont dans un anglais basique et donc compréhensible pour une personne ayant eu quelques notions d'anglais.

En général, le critère « Liberté et contrôle de l'utilisateur » donne entière satisfaction avec une mention toute particulière à « The Claim Room » et « Online Resolution » qui permettent d'adapter l'environnement de résolution selon leurs désirs ( ex : définir des invités, créer de nouveaux répertoires,...)

L'ensemble des plates-formes respecte entièrement les standards et sont cohérents. Un petit bémol, toutefois, pour Square Trade, qui est la seule plate-forme à ne pas recourir à un environnement reprenant un menu et une barre de tâche.

Excepté Square Trade, les autres plates-formes utilisent régulièrement des icônes associées aux termes employés, permettant de ce fait une mémorisation plus aisée des fonctionnalités offertes.

Les plates-formes sont organisées de telle façon que le champ d'action de l'utilisateur est assez limité, engendrant par conséquent, un minimum d'erreurs. Par ailleurs, les plates-formes préfèrent utiliser des « tick-box » ou « combo-box » que des zones d'édition de texte, gardant ainsi un contrôle sur l'utilisateur.

On note, enfin, un grand déficit concernant l'aide en ligne car seules, deux plates-formes offrent des fichiers d'aide permettant de mieux comprendre le fonctionnement de la plate-forme. Il faut également noter que, excepté ECODIR, les délais de réponse lorsqu'on envoie un mail pour avoir des informations sont assez courts.

### 5.2.3 Conclusion

Cette analyse de performance débouche sur la conclusion que l'ensemble des plates-formes étudiées peut être déclaré comme de bonne qualité avec un léger retrait de Square Trade par rapport aux autres plates-formes. Cette dernière constatation peut paraître étonnante

car la plate-forme Square Trade est, de loin, la plus utilisée mais d'un autre côté, Square Trade est aussi la plate-forme la plus médiatique, notamment grâce à ses différents partenariats (eBay,...). Il apparaît donc clairement que le succès d'une plate-forme ne passe pas uniquement par le développement d'un environnement de résolution de pointe mais également par le développement d'une bonne stratégie publicitaire, ce dont peu de plates-formes existantes peuvent se vanter actuellement...

## **Conclusion**

Les plates-formes de résolution en ligne de conflits sont apparues depuis peu et connaissent actuellement un développement considérable. Ce « boum » est, d'autant plus significatif en Europe que celle-ci a quelques longueurs de retard par rapport à son voisin américain. Etant donné que ce phénomène de résolution en ligne est assez récent, il apparaît difficile de tirer des conclusions fiables pour le long terme. Cependant, on peut déjà tirer quelques constatations :

- Lorsque le litige est de faible montant, peu de plates-formes ont un coût proportionné par rapport à la somme mise en jeu dans le litige. Quand on sait qu'un pourcentage croissant des transactions effectuées sur internet ne dépasse pas \$10, les prix pratiqués par les différentes plates-formes apparaissent comme déraisonnables (même pour celles comme Square Trade qui font pourtant des efforts). Il serait, dès lors, intéressant d'étudier la viabilité d'une plate-forme consacrée exclusivement aux conflits de faibles montants.
- La qualité de l'environnement de résolution ne garantit pas pleinement le succès de la plate-forme. Une constatation intéressante de ce travail est d'avoir remarqué que Square Trade, une des plates-formes majeures, a recours à un environnement beaucoup moins développé que d'autres plates-formes moins reconnues. La clé du succès de Square Trade repose sur ses associations avec de grands sites commerciaux, associations qui renforcent sa notoriété. La survie de certaines plates-formes de résolution en ligne passent donc peut-être par des partenariats avec de grands sites commerciaux.
- Il est difficile de tirer des conclusions sur le succès de ces plates-formes, étant donné que la plupart de celles-ci gardent leurs chiffres confidentiels. Cette absence de chiffres concrets rebute peut-être les internautes à utiliser ces modes alternatifs.

Le phénomène des plates-formes de résolution en ligne de conflits est donc un concept assez récent sur notre continent. Actuellement, ce recours est encore peu connu et est encore sujet à des expérimentations mais, dans quelques années, avec l'augmentation des transactions faites sur internet, ces modes de résolutions en lignes sont destinés à être de plus en plus utilisés.



# **Bibliographie**

## **Conférence**

- Online Dispute Resolution Conference, « ECODIR launching conference », 26 octobre 2001, Bruxelles
- INFOPOLE, « Construire des sites e-business dignes de confiance et conformes à la loi », 20 février 2002, Namur, exposés disponible sur : [http://www.infopole.be/evts\\_rencontres/b01\\_evenements2002.htm#evt2002\\_02](http://www.infopole.be/evts_rencontres/b01_evenements2002.htm#evt2002_02) (date d'accès : avril 2002)

## **Livre**

- BEAL, Bruce Leonard, « Online Mediation : Has is Time Come ? », 15 Ohio State Journal on dispute resolution, 2000

## **Rapport / Mémoire**

### **Relatif aux « Online Dispute Resolution »**

- DE LAMBERTERIE, Isabelle, « Le règlement en ligne des petits litiges de consommations », novembre 2001, disponible sur : [http://droit-internet-2001.univ-paris1.fr/pdf/vf/Lamberterie\\_I.pdf](http://droit-internet-2001.univ-paris1.fr/pdf/vf/Lamberterie_I.pdf) (date d'accès : avril 2002)
- DE LAMBERTERIE, Isabelle, AMBLARD, Philippe, PIPET Béatrice, « Le online dans le règlement extrajudiciaire des conflits entre consommateurs et entreprises, Etude de faisabilité, Projet Ecodir, Rapport intermédiaire du work package I », février 2001
- HENNUY, Laurence, « European analysis of the Cellule Interfacultaire de Technology Assessment », 2001
- MANEVY, Isabelle, « Online Dispute Resolution : what future ? », janvier 2002, disponible sur : <http://www.juriscom.net/uni/mem/17/odr01.pdf> (date d'accès : avril 2002)
- SCHULTZ, Thomas, KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, LANGER, Dirk, BONNET, Vincent, « Online Dispute Resolution : The State of the Art and the Issues », 2001, disponible sur : <http://www.odrnews.com/TheBlueBook-2001.pdf> (date d'accès : avril 2002)
- TILMAN, Vincent, POULLET, Yves, « ECODIR : Rapport d'évaluation légale, Word package 2 », janvier 2001
- TILMAN, Vincent, « Arbitrage et nouvelles technologies : Alternative Cyberdispute Resolution », Revue Ubiquité, 1999, n°2, p 47-64, disponible sur : <http://www.droit.fundp.ac.be/textes/ADR.pdf> (date d'accès : avril 2002)

- « Dispute in cyberspace 2001 : Update of online dispute resolution for consumers in cross-border disputes », novembre 2001, disponible sur : [http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/update\\_disputes\\_in\\_cyberspace\\_2001.pdf](http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/update_disputes_in_cyberspace_2001.pdf)
- Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée, “ Etablir la confiance dans l'environnement en ligne : Résolution des différends entre entreprises et consommateurs”( compte-rendu de la conférence), décembre 2000, disponible sur : [http://www.olis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/c5ce8ffa41835d64c125685d005300b0/c1256985004c66e3c1256a33005b80a1/\\$FILE/JT00111174.PDF](http://www.olis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/c5ce8ffa41835d64c125685d005300b0/c1256985004c66e3c1256a33005b80a1/$FILE/JT00111174.PDF) (date d'accès : janvier 2002)
- UNECE Forum on Online Dispute Resolution, « On-line Resolution of consumer disputes – An introduction to ECODIR”, juin 2002.

## **Documents internet**

### **Recommandation européenne**

- « Recommandation relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation », Journal officiel des Communautés européennes, 4 avril 2001, disponible sur : [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just12\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just12_fr.pdf) (date d'accès : décembre 2001)

### **Sur le commerce électronique**

- BEGIN, Lucie, BOISVERT, Hughes, “ Commerce électronique : l'environnement externe de l'entreprise », Revue CMA Management, avril 2002, p 16-21, disponible sur : [http://www.managementmag.com/french/2002\\_04/article1.pdf](http://www.managementmag.com/french/2002_04/article1.pdf) (date d'accès : mai 2002)
- « Les plus offerts par les vendeurs », 2000, disponible sur : [http://mineco.fgov.be/information\\_society/consumers/consumers\\_internetguide/Userguide\\_fr-06.htm](http://mineco.fgov.be/information_society/consumers/consumers_internetguide/Userguide_fr-06.htm) (date d'accès : décembre 2001)

### **Sur la médiation**

- « La médiation », disponible sur : <http://perso.wanadoo.fr/antoine.catta/page3.html> (date d'accès : décembre 2001)
- Centre belge d'arbitrage et de médiation, disponible sur : <http://www.cepani.be/index.html> (date d'accès : décembre 2001)

- OMPI, centre de médiation et d'arbitrage, « Le guide de la médiation », <http://arbitr.wipo.int/mediation/mediation-guide/index-fr.html> (date d'accès : août 2002)

### **Sur les modes alternatifs de règlements de litiges**

- CRUQUENAIRE, Alexandre, DE PATOUL, Fabrice, « le développement des modes alternatifs de règlement de litiges de consommation : quelques réflexions inspirées par l'expérience ECODIR », 2002, disponible sur : <http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/cruquenaire-patoul.htm> (date d'accès : mai 2002)
- ROUSSOS, Alexia, « La résolution des différends », 2000, disponible sur : <http://www.lex-electronica.org/articles/v6-1/roussos.htm> (date d'accès : janvier 2002)
- VANDE GARDE, Blake Edward, “Alternative Dispute Resolution becomes Online Dispute Resolution”, disponible sur : <http://raven.cc.ukans.edu/~cybermom/CLJ/vande/vande.html> (date d'accès : avril 2002)
- « Forum canadien des Ombudsman », disponible sur : [http://www.ombudsmanforum.ca/menu\\_f.asp](http://www.ombudsmanforum.ca/menu_f.asp) (date d'accès : août 2002)
- « Les fiches de l'AWT : Modes alternatifs de règlements de litiges », disponible sur : <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-J7-1> (date d'accès : décembre 2001)
- « Les fiches de l'AWT : Réseau européen de résolution extrajudiciaire », disponible sur : <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-J8-1> (date d'accès : décembre 2001)
- « Le glossaire juridique », Site du Ministère de la Justice française, disponible sur : <http://www.justice.gouv.fr/motscles/mcc33.htm> (date d'accès : août 2002)
- « Qu'est-ce que l'ADR ? », disponible sur : [http://www.unitar.org/dfm/AssessmentReport2002/dakar\\_week2/Materials/ADR.pdf](http://www.unitar.org/dfm/AssessmentReport2002/dakar_week2/Materials/ADR.pdf) (date d'accès : août 2002)
- « Site de l'ombudsman auprès de la poste », disponible sur : <http://www.ombudsman.post.be/fr/info/who.html> (date d'accès : août 2002)

### **Sur la médiation en ligne**

- KATSH, Ethan, « The new Frontier : Online ADR becoming a global priority », Dispute Resolution Magazine, Winter 2000, p.8 disponible sur : [www.umass.edu/cyber/katsh\\_aba.pdf](http://www.umass.edu/cyber/katsh_aba.pdf)

### **Sur les plates-formes ODR**

- BHARUKA, Devashsish, « Online Alternative Dispute Resolution », disponible sur : <http://www.ficci.com/icanet/jan-mar2002/ICA1.htm> (date d'accès : août 2002)

- DUFFY, Matt, « AW Profile Square Trade », 2001, disponible sur : <http://www.auctionwatch.com/awdaily/reviews/profiles/2001/squaretrade.html> (date d'accès : mai 2002)
- JENOTTE, Alain, « Un médiateur virtuel pour le web : ECODIR résoudra les conflits en ligne », novembre 2001, disponible sur : [http://dossiers.lesoir.be/laviedunet/Internautas/A\\_01DD8E.asp](http://dossiers.lesoir.be/laviedunet/Internautas/A_01DD8E.asp) (date d'accès : août 2002 )
- KATSH, Ethan, « Online Dispute Resolution : The Next Phase » , disponible sur : <http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/katsh.htm> (date d'accès : mai 2002)
- « ECODIR : première plate-forme de résolution des conflits pour le commerce électronique », communiqué de presse, 2001, disponible sur : <http://www.fundp.ac.be/presse/presdocs/archive2001/CPEcodir.pdf> (date d'accès : avril 2002)
- « ODR News », disponible sur : <http://www.odrnews.com/> (date d'accès : janvier 2002)
- « Aperçu de la sécurité des eRoom », disponible sur : <http://www.eroom.com/whitepapers/eroom%20security-print.doc> (date d'accès : août 2002)

### **Plates-formes ODR**

- ECODIR , <http://www.ecodir.org/> (date d'accès : janvier 2002)
- ONLINE RESOLUTION, <http://www.onlineresolution.com/> (date d'accès : avril 2002)
- SQUARE TRADE, <http://www.squaretrade.com/> (date d'accès : avril 2002)
- THE CLAIM ROOM, <http://www.theclaimroom.com/> (date d'accès : avril 2002)

### **Divers**

- F. BODART, Syllabus d'ingénierie Homme-Machine, FUNDP, 2001, disponible sur : <http://vesale.info.fundp.ac.be/course/syllabus> (date d'accès : août 2002)
- LIVERANI, Marie Rose, « Settlement Online : It's blind bids, chat rooms et faites vos jeux », Revue « Law Society Journal », décembre 2001, disponible sur : <http://www.lawsociety.com.au/page.asp?partid=1599> (date d'accès : août 2002)
- « Autorité de certification : Comment ça marche ? », disponible sur : <http://cognac.epfl.ch/CA/#how> (date d'accès : août 2002)

- « BelSign : A propos des certificats numériques », disponible sur : [http://www.belsign.be/fr/support/#di\\_ce](http://www.belsign.be/fr/support/#di_ce) (date d'accès : août 2002)
- « Comment fonctionne une signature électronique ? », disponible sur : <http://www.signatureelectronique.be/how.cfm> (date d'accès : août 2002)
- « Crime&Espionage, Statement of Robert Chesnut », juin 2001, disponible sur : [http://www.iwar.org.uk/ecoespionage/resources/house-cybercrime/chestnut\\_061401.htm](http://www.iwar.org.uk/ecoespionage/resources/house-cybercrime/chestnut_061401.htm) (date d'accès : août 2002)
- « Les méthodes d'évaluation d'un système informatique », 2000, disponible sur : <http://lis.univ-tlse1.fr/farenc/nouvelle.htm> (date d'accès : janvier 2002)
- « NORCOMEX, Infos juridiques, les litiges », disponible sur : <http://www.norcomex.com/francais/d2/d21/litiges.htm> (date d'accès : août 2002)
- VANDERDONCKT, Jean, « Conception ergonomique de pages Web », 1999, disponible sur : [http://vesale.info.fundp.ac.be/course/doc/IHM\\_course/documents/Cours\\_pdf/ExtraitConceptionErgPageWeb.pdf](http://vesale.info.fundp.ac.be/course/doc/IHM_course/documents/Cours_pdf/ExtraitConceptionErgPageWeb.pdf) (date d'accès : août 2002)

## **Annexe 1**

### **Question posée au service client de « Square Trade » (30 avril 2002):**

Hi, I have a few of questions on Square Trade ODR.

- 1) If a litigation go to the mediation, is the mediator choose by the party or is he imposed by Square Trade ?
- 2) When there is a agreement on a litigation, how much time are the data of this litigation available on the site ?
- 3) What are the device used to communicate except e-mail ? (webcam? telephone?)
- 4) How is choosen the language of the mediation ?
- 5) I have read that the mediator can speak in one of 6 languages. Can you say me what languages ?

Thanks a lot.

### **Réponse :**

Hello User,

Thank you for contacting Square Trade. If a case goes to mediation the complainant has to have the mediator assigned to the case. Once the complainant request a mediator Square Trade will assign a mediator to the case. The information from the case will stay on the site permanently. At this time we are only using email in our dispute resolution process. Currently there is Spanish, English, French, Italian. If you speak any other language we can try and mediate the case.

Please do not hesitate to contact us if you have further questions or concerns.

Sincerely,

Dana

Customer Support Specialist  
Support@SquareTrade.com

## **Annexe 2**

### **Question posée à Mr Ross (« The Claim Room ») :**

Dear Mr Ross,  
I have still a few questions :

1. I have founded on the page <http://www.lawsociety.com.au/page.asp?partid=1599> an example of blind bid settlement :

Australia's Settlement Online Systems employs a formula for settlement: When an offer equals two-thirds or more of the demand, the 'zone of settlement' is reached and an average of the offer and demand produces the settlement amount. The bids are 'blind'. The defendant never knows what the claimant has asked for, and the claimant never knows what the defendant is prepared to offer. Three rounds can be negotiated in one series for a registration fee of \$100. The commission fee is negotiable.

Are the conditions of settlement similar for "The Claim Room" ? Do you ask a commission fee ?

2. Are you a ODR or a company which makes software for ODR platform? (I hesitate)

3. when will be launched the platform "The MediationRoom"?

4. How much does the licence (that the parties must take out) cost ?

### **Réponse :**

1. The proximity of bids to trigger a settlement is not restricted to one third as in SOS but can be selected by the parties for each case and range from 10% to 40%. We can configure sites with differing ranges. The other difference is that there is no restriction to the number of rounds/bids, We raise no charge for settlement, all fees being covered by the user licence subscriptions (standard being £1,500 per annum) which allow an unlimited number of cases and bids. Only one licensed user is required to run a case, not both sides.

2. We are an ASP (Application Service Provider), ie licence others to use our software. We do not develop the sites ourselves but contract with a development company. We own all IPR. We do not provide the dispute resolution but partner with the ADR Group to provide it using our software platform. Parties can use our system to resolve disputes themselves or use the ADR site for third party neutral resolution. However, the software we own is a unique web development tool that enables us to configure all manner of variations on the facilities so as to effectively provide tailor made versions for other organisations.

3. It is going though a live 'mock' case trial right now with a leading mediator. Real case use will commence in September.

4. See 1 above.

Regards, Graham Ross

## **Annexe 3**

### **Question posée à Mr Ross (« The Claim Room ») :**

I have a lot of questions about this platform :

1. Is this platform access for everybody or only for the United Kingdom's people ?
2. On the site, we can access on a demo about a case of negotiating.
  - a) Is the time limited in his step ?
  - b) is this step free ?
  - c) if not agreement, what happens ? is there also a step of mediation on this step ? (or the client must go to an other site : adr.TheMediationRoom.com )
3. Are you a private or a public company ?
4. How many cases do you have handled and what is the rate of resolution ?

Thanks a lot

### **Réponse :**

Dear Olivier

In answer to your questions:-

- 1) Worldwide. We can also arrange for versions to be set up in different languages.
- 2 a) No
  - b) Parties take out a licence for which they receive full training and support.
  - c) If parties do not agree themselves they can continue for as long as they wish , They can halt it and revisit at any time in the future and reactivate. At any time, they can go to online mediation through the ADR site. They have to go onto that other site but could provide access to the dispute site to the neutral to make it easier for him/her to become aware for what has taken place so far.
3. Private.
4. Business confidential (but not many).

Regards

Graham Ross



## **Annexe 4**

### **Question posée à Mr Ross (« The Claim Room ») :**

Dear Mr Ross,  
I'm sorry to disturb you still but I have a last  
questions. In my study about the platform ODR, I must  
speak about security and confidentiality. I foundn't  
information about this on the site...Can you help me ?

### **Réponse :**

The live site runs 128SSL security, firewalls and encryption of data.  
All data is confidential (password protection) to those users  
personally  
authorised by each case "owner".

Graham Ross

## **ANNEXE 5**

### **Question posée à C.Rule (« Online Resolution ») :**

1) I have a question about this platform : I must speak about the security and confidentiality of the platform but I foundn't nothing about that. Can you help me ?

2) Are you a public or a private company...If you are a public company...Where are money from ?

3) How many cases do you have handled and what's the rate of resolution ?

Thanks a lot

### **Réponse :**

1) we use an online platform called eRoom to support our interactions with disputants. eRoom is a world-class online interactivity platform with top-drawer security. Information on eRoom and security can be found here: <http://www.eroom.com/whitepapers/eroom%20security-print.doc>

Information specific to OR practices regarding confidentiality can be found here: <http://www.onlineresolution.com/confidentiality.cfm>

2) we're a private company

3) the ODR market has slowed down significantly in the last year. We now are primarily a technology company, and we provide our technology to mediators and arbitrators and they use it in their cases. We once had 5-10 cases a week, now we're more like 5-10 cases a month, but that's because we are no longer actively trying to bring in cases.

Stay in touch!

Colin Rule

## **Annexe 6**

### **Liste des fournisseurs ODR répertoriés :**

1-2-3 Settle.com (<http://www.123settle.com>)  
AllSettle.com (<http://www.allsettle.com>)  
BBB and BBBOnline Complaint System (<http://www.bbbonline.org>)  
ClaimChoice.com (<http://www.claimchoice.com>)  
ClaimResolver / ClaimNegotiator (<http://www.claimresolver.com>)  
ClickNsettle.com (<http://www.ClickNsettle.com>)  
Cybersettle.com (<http://www.cybersettle.com>)  
ECODIR (<http://www.ecodir.org>)  
e-Mediator.co.uk (<http://www.e-Mediator.co.uk>)  
i-Courthouse.com (<http://I-courthouse.com>)  
InternetNeutral.com (<http://InternetNeutral.com>)  
InternetOmbudsmann.at (<http://InternetOmbudsmann.at>)  
MARS (<http://www.resolvemydispute.com>)  
MediationAmerica.com (<http://www.mediationamerica.com>)  
NovaForum.com (<http://NovaForum.com>)  
OnlineResolution.com (<http://OnlineResolution.com>)  
Online Ombuds Office (<http://Ombuds.org>)  
ResolutionForum.org (<http://ResolutionForum.org>)  
Resolveitnow.com (<http://Resolveitnow.com>)  
SettleOnline.com (<http://settleonline.com/>)  
SettlementOnline.com (<http://SettlementOnline.com>)  
SquareTrade (<http://www.squaretrade.com>)  
The Virtual magistrate (<http://vmag.org>)  
The ClaimRoom ([www.TheClaimRoom.com](http://www.TheClaimRoom.com))  
U.S.Settle (<http://ussettle.com>)  
WebAssured.com (<http://WebAssured.com>)  
WebMediate.com (<http://WebMediate.com>)  
Wecansettle.com (<http://Wecansettle.com>)  
Web Trader (<http://Wich.net>)



# **ECODIR Rules**

## **Article 1. Application of the Rules**

1. The ECODIR Rules apply where Parties have agreed to submit to the ECODIR process to try to resolve their dispute.
2. The ECODIR process will deal exclusively with disputes arising out of Internet transactions involving at least one consumer (e.g. a consumer and a professional or two consumers). Disputes related to illicit content are excluded from its scope as are issues related to corporal damages, family, taxation and intellectual property.

## **Article 2. Definitions**

1. "ECODIR" designates the online consumer dispute resolution organisation whose services are available at the following address: [www.ecodir.org](http://www.ecodir.org).
2. "ECODIR process", designates ECODIR's online process composed of three phases, namely negotiation, mediation and recommendation.
3. "Form" designates electronic document forms provided by ECODIR and completed by the Parties and the Mediator during the process.
4. "Secretariat" designates the office of the Clerk of ECODIR.
5. "Secure Site of the case in question" designates the private website storing the set of data, documents and information relevant to the case to which only the Secretariat, the Mediator and the Parties have access with a username and a password.
6. "First Party" designates the party filing an Invitation to Negotiate.
7. "Second Party" designates the party responding to the Invitation to Negotiate.
8. "Mediator" designates the individual appointed by ECODIR, to assist the Parties during the Mediation and the Recommendation Phases.
9. "Settlement" designates the agreement reached by the Parties regarding a dispute.
10. "Seal Holder" designates the entity or person who fulfilled the requirements of the ECODIR Seal Programme.
11. "Consumer" designates an individual.

### Article 3. The Process

#### The Negotiation Phase

1. In order to access the ECODIR platform, the First Party must create a confidential user account.
2. Once the user account is created, the First Party completes the Description and Proposal form available on ECODIR's website, stating his/her version of the facts and one or more proposed solutions to resolve the dispute. Once completed, this form is submitted to the Secretariat.
3. Once the form is received by the Secretariat, a message is sent automatically to the Second Party. Upon receipt of the invitation to negotiate message, the Second Party shall have seven (7) calendar days to respond to it.
4. If the Second Party does not respond to the invitation within the seven (7) day period, he/she is presumed to have refused to negotiate and the case is terminated.
5. If the Second Party responds to the invitation to negotiate within the seven (7) day period and accepts one of the solutions proposed by the First Party, a message is sent automatically to the First Party and the case is terminated. An Agreement form formalising the Settlement generated by the system.
6. If the Second Party responds to the invitation to negotiate and does not accept any of the solutions proposed by the First Party, the Second Party shall indicate his/her allegations and proposed solutions.
7. If none of the solutions proposed initially by the Second Party are accepted by the First Party, one of the Parties can either ask for the appointment of a Mediator or both Parties can continue to negotiate.
8. From the creation of the First Party's user account, the Parties have *eighteen* (18) calendar days to negotiate and exchange as many proposals and information as they wish. After the eighteen (18) day period, if the Parties have not reached a Settlement, a message will be sent to give them the opportunity to either start the Mediation Phase or terminate the process.

#### The Mediation Phase

1. Once the Parties have agreed to participate in the Mediation Phase, a Mediator is assigned by the Secretariat to the case in question and the Parties are automatically notified. The Mediation Phase begins on the date of the appointment of the Mediator to the case in question.

2. The Mediator is given access to the Secure Site of the case in question to review the information, proposed solutions and arguments exchanged by the Parties during the Negotiation Phase.
3. The Mediator invites the Parties to communicate, exchange documents and arguments.
4. The Mediator's proposed solutions are submitted to the Parties for their comments.
5. If the Parties select one common solution, the dispute is considered resolved. An Agreement form is prepared by the Mediator to formalise the Settlement. At this stage the case is terminated.

#### **The Recommendation Phase**

1. If the Parties did not select a common solution among the solutions proposed by the Mediator, within fifteen (15) days from the beginning of the Mediation Phase, the Recommendation Phase is initiated.
2. Within four (4) days from the beginning of the Recommendation Phase, the Mediator makes a motivated recommendation.
3. Except when the Parties have entered into a prior agreement to be bound by the final recommendation of the Mediator, it shall not be legally binding.
4. If the Parties do not approve the final recommendation of the Mediator within seven (7) days following the Recommendation, the case is terminated.
5. If both Parties accept the final recommendation of the Mediator, the recommendation becomes a Settlement. An Agreement form is prepared by the Mediator to formalise the Settlement. At this stage the case is terminated.

#### **Article 4. Implementation of the Settlement**

Thirty (30) calendar days after the settlement of a case, the Secretariat contacts the Parties to enquire if the Settlement has been implemented. If not, the Parties are invited by the Secretariat to provide reasons.

#### **Article 5. Appointment of Mediator**

The appointment of the Mediator will be performed by the Secretariat and notified to the Parties. The Mediator's field of expertise, geographic location and language proficiency are taken into consideration for the appointment.

#### **Article 6. Role of the Mediator**

1. The Mediator assists the Parties in an independent and impartial manner in their attempt to reach an amicable settlement to their problem.
2. The Mediator will be guided by principles of fairness and justice, giving consideration to, among other things, the rights and obligations of the Parties and the circumstances surrounding the dispute.
3. The Mediator undertakes not to act as a representative or counsel of a party in any arbitral or judicial proceedings in respect of a dispute that is the subject of the process.

#### **Article 7. Replacement**

1. A Mediator may be replaced in case of death, incapacity or resignation that is accepted by the Secretariat.
2. As quickly as possible, the Secretariat shall proceed with the appointment of a new Mediator.
3. The new Mediator shall review the information exchanged and continue the process where it was interrupted.

#### **Article 8. Parties' Representation and Assistance**

During the ECODIR process, the Parties may be represented or assisted by persons of their choice.

#### **Article 9. Role of the Parties**

1. The Parties shall exercise their best efforts to reach an agreement.
2. The Parties shall submit proposed solutions for the settlement of the dispute.
3. The Parties shall co-operate in good faith with the Mediator and the other party.
4. The Parties shall respect the confidentiality of the process and the information provided by the other party, as established in Article 10 of the present Rules.

#### **Article 10. Confidentiality**

1. Except if the Parties decide otherwise all settlements reached through ECODIR's website will be kept confidential.
2. Except if the Parties decide otherwise, the Secretariat, the Mediator and the Parties must keep confidential all matters relating to the process and all communications exchanged during the process. Confidentiality extends also to

the Settlement, except where its disclosure is necessary for purposes of implementation or enforcement.

3. When the Mediator receives information from a party, he/she will disclose the substance of the information to the other party, unless the party specified that the information must be kept confidential.
4. The Secretariat, the Mediator and the Parties will not reveal any information learned during the course of the proceeding to any person unless compelled to do so by a court of law.
5. Data might be extracted from cases for the purpose of publishing and circulating anonymous dispute resolution information and statistics.

#### **Article 11. Communications**

1. The Parties shall communicate with the Secretariat and the Mediator through the case site messaging system.
2. All communications with the Secretariat and the Mediator must be transmitted using the applicable forms when such forms exist. In all cases, the Mediator shall communicate with the Secretariat through the case site messaging system.

#### **Article 12. Language of the process**

1. The communications coming from ECODIR's Secretariat are available in English and in French.
2. The language of resolution of the dispute is the common language of the Parties. By default, the language of resolution of the dispute will be the language of the transaction initially the dispute.

#### **Article 13. End of process**

The process ends:

1. When the Parties reach a Settlement.
2. When one party or all Parties ask for the termination of the process or otherwise fail to participate in the ECODIR process.
3. If the Parties do not accept the final recommendation made by the Mediator.

#### **Article 14. Settlement**

1. At any stage of the process, the Parties may reach a Settlement. The Settlement shall not be legally binding for the Consumer.
2. By agreeing electronically to a solution, the Parties put an end to their dispute.



3. The Settlement is archived and accessible during 60 days.

#### **Article 15. General provisions**

The Secretariat may amend the ECODIR Rules in consultation with the partners of the Project ECODIR. The Rules in effect at the time of the submission of the Invitation to Negotiate continue to apply until the end such case.